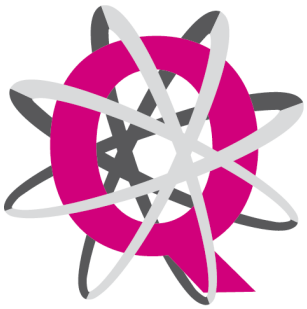
Kaleidoscope®

EXPRESS YOUR BIZ

smartQuery Admin und Benutzerhandbuch



smartQuery©

Turn queries into knowledge
with **Kaleidoscope**

Version: 3.0

08.01.2015

Inhaltsverzeichnis

1 Allgemeine Konzepte 5

1.1 Ziele von smartQuery 5

1.2 Das smartQuery Workflow-Konzept 6

1.2.1 Rollen 6

1.2.2 Organisationen 7

1.2.3 Workflow-Routen 7

1.3 Arten von Rückfragen 9

1.3.1 Terminologische Rückfragen 9

1.3.2 Andere Rückfragen 11

1.3.3 Feedback-Schleifen 11

1.4 Integriert oder Stand-Alone 12

2 Die smartQuery Hauptbildschirme 13

2.1 Meine Ansicht 14

2.2 Übersicht 15

2.3 Suchen 18

2.4 Bearbeitungsbildschirm 19

2.5 Neue Rückfrage 22

2.6 Administration 23

2.6.1 Kunden: Anlegen von Benutzern 23

2.6.2 Kunden: Anlegen von Kunden-Kategorien 24

2.7 Import 25

2.7.1 Bestehende Rückfragen aktualisieren 25

2.7.2 Neue Rückfragen importieren 25

2.8 Projektmanagement 26

2.8.1 Projekt Schließen 28

3 Typischer Durchlauf einer Rückfrage 30

3.1 Übersetzer: Loggen einer neuen Rückfrage 30

3.2 Projektmanager: Prüfen und Delegieren einer Rückfrage 31

3.3 Kunde: Prüfen und Beantworten einer Rückfrage 32

3.4 Kunde: Delegieren einer Rückfragen an einen Spezialisten 32

3.5 Projektmanager: Weiterleiten der Antwort 33

3.6 Übersetzer: Abschließen einer Rückfrage 33

3.7 Offline-Bearbeitung von Rückfragen 34

3.8 Starten einer Feedback-Schleife 36

4 Administration 38

4.1 Systemvoraussetzungen 38

4.2 Installation 38

4.2.1 Lieferung 38

4.2.2 Datenbankeinrichtung 39

4.2.3 Einrichtung des Portals 39

4.2.4 Einrichtung der Web-Anwendung 40

4.2.5 Email-Konfiguration 41

4.2.6 Lizenzierung 42

4.2.7 Excel-Zugriffsrechte 43

4.2.8 Updates 44

4.3 Konfiguration 44

4.3.1 Lizenz-Information 45

4.3.2 Sprachen 45

4.3.3 Kulturen 46

4.3.4 Felder der Rückfragen 46

4.3.5 Kategorien 49

4.3.6 Benutzer 50

4.3.7 Organisationen 52

4.3.8 Standard-Sucheinstellungen 56

4.3.9 Projektmanagement 56

4.3.10 quickTerm-Einrichtung 59

1 Allgemeine Konzepte

1.1 Ziele von smartQuery

Kaleidoscope smartQuery ist ein web-basiertes Portal zur Bearbeitung, Archivierung, Suche und Wiederverwendung von Übersetzerrückfragen.

smartQuery betrachtet jede einzelne Rückfrage als einzelnen Workflow-Task. Dadurch müssen Rückfragen nicht erst bis zum Schluss des Projekts gesammelt und dann gebündelt beantwortet werden, sondern können einzeln, jede für sich abgearbeitet werden.

smartQuery ist ein delegierfähiges System. Das bedeutet, dass Übersetzer Rückfragen an den Projektmanager weiterleiten. Dieser prüft die Rückfragen und leitet sie an den Kunden weiter. Dieser wiederum kann sich selbst "Spezialisten" im System anlegen, denen er die Rückfragen weiterleitet. Danach geht der Workflow dieselben Wege wieder zurück.

smartQuery prüft bei jeder Rückfrage, ob diese oder eine sehr ähnliche Frage bereits gestellt wurde und bietet gegebenenfalls sofort die Antworten dazu an. Das erspart dem Übersetzer langwieriges Suchen und dem Kunden das mehrfache Beantworten von Rückfragen, die in einem Vorgängerprojekt bereits gelöst wurden.

Darüber hinaus können Sie in smartQuery nach allen Rückfragen auch gezielt suchen.

Konkret können Sie mit smartQuery:

- Neue Rückfragen nach anpassbaren Kriterien und mit anpassbaren Feldern anlegen und kategorisieren;
- Rückfragen zwischen den Rollen Übersetzer, Projektmanager, Kunden und Spezialisten weiterleiten, beantworten, verfolgen, bestätigen etc. Beim Anlegen von Rückfragen, die bereits von anderen Benutzer gestellt wurden, können Sie diese aktiv mitverfolgen, um über den Ausgang informiert zu werden;
- Bestehende Rückfragen in der gesamten Datenbank pro Sprache, Kunde, Projekt, Übersetzer usw. gezielt suchen;
- Als Projektmanager sprachübergreifend wichtige Rückfragen und Antworten an das gesamte Projekt-Team in allen Sprachen sammeln und melden;
- Als Projektmanager Fehler in Ausgangstexten an die Autoren sammeln und melden;

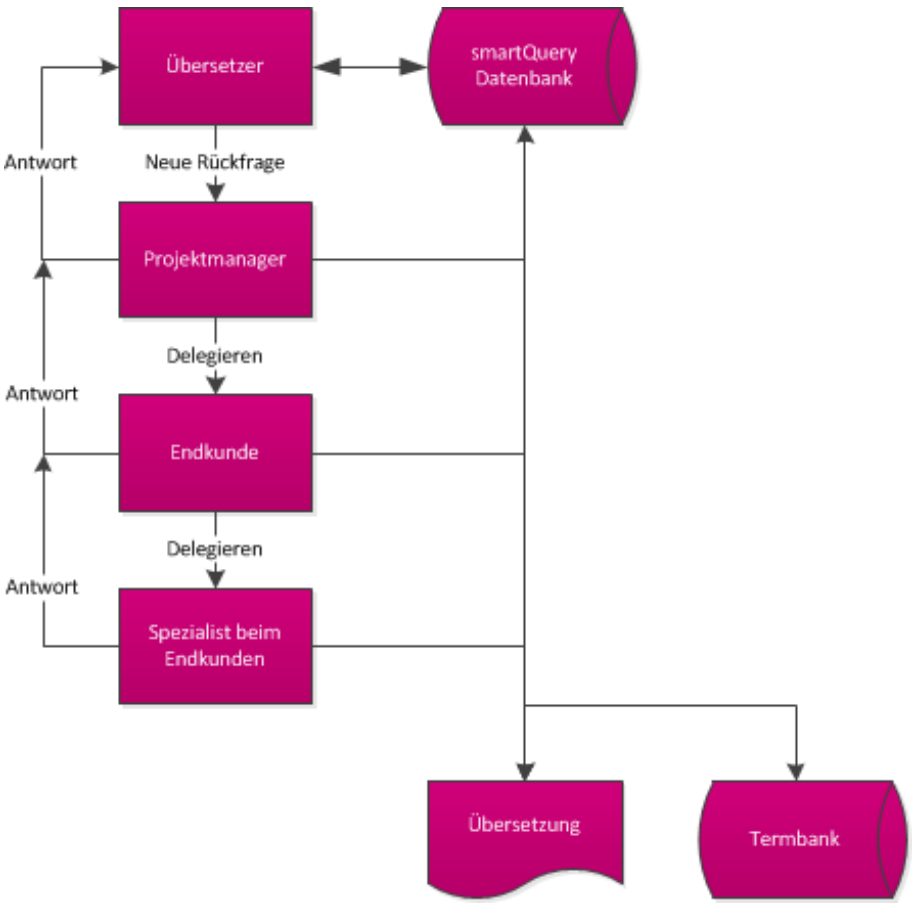
- Als Kunde Feedbacks an den Projektmanager senden, z.B. über Fehler in der Übersetzung oder Infos über den Ausgangstext;
- Beantwortete terminologische Rückfragen als Terminologievorschläge an quickTerm übergeben oder via TBX-Export für Termbanken exportieren;
- Als Administrator die komplette Konfiguration von smartQuery durchführen.

1.2 Das smartQuery Workflow-Konzept

1.2.1 Rollen

Der Workflow in smartQuery beruht auf 4 Standard-Benutzerrollen:

- Übersetzer
- Projektmanager
- Kunde
- Spezialist



smartQuery Workflow

Die Workflow-Schritte im Einzelnen:

1. Übersetzer können Rückfragen melden und einem oder mehreren Projektmanager (oder direkt dem Kunden) zuweisen.
2. Projektmanager können Rückfragen von Übersetzern entgegennehmen und diese wahlweise wieder an die Übersetzer zurückschicken (weil die Frage nicht klar ist), diese sofort beantworten, oder diese an einen Kunden weiter delegieren.
3. Kunden können Rückfragen von Projektmanagern entgegennehmen und diese ebenfalls zurückschicken, beantworten oder an Spezialisten delegieren. Die Spezialisten kann jeder Kunde dabei selbst im System anlegen.
4. Spezialisten können Rückfragen vom Kunden entgegennehmen und zurückschicken oder beantworten.

1.2.2 Organisationen

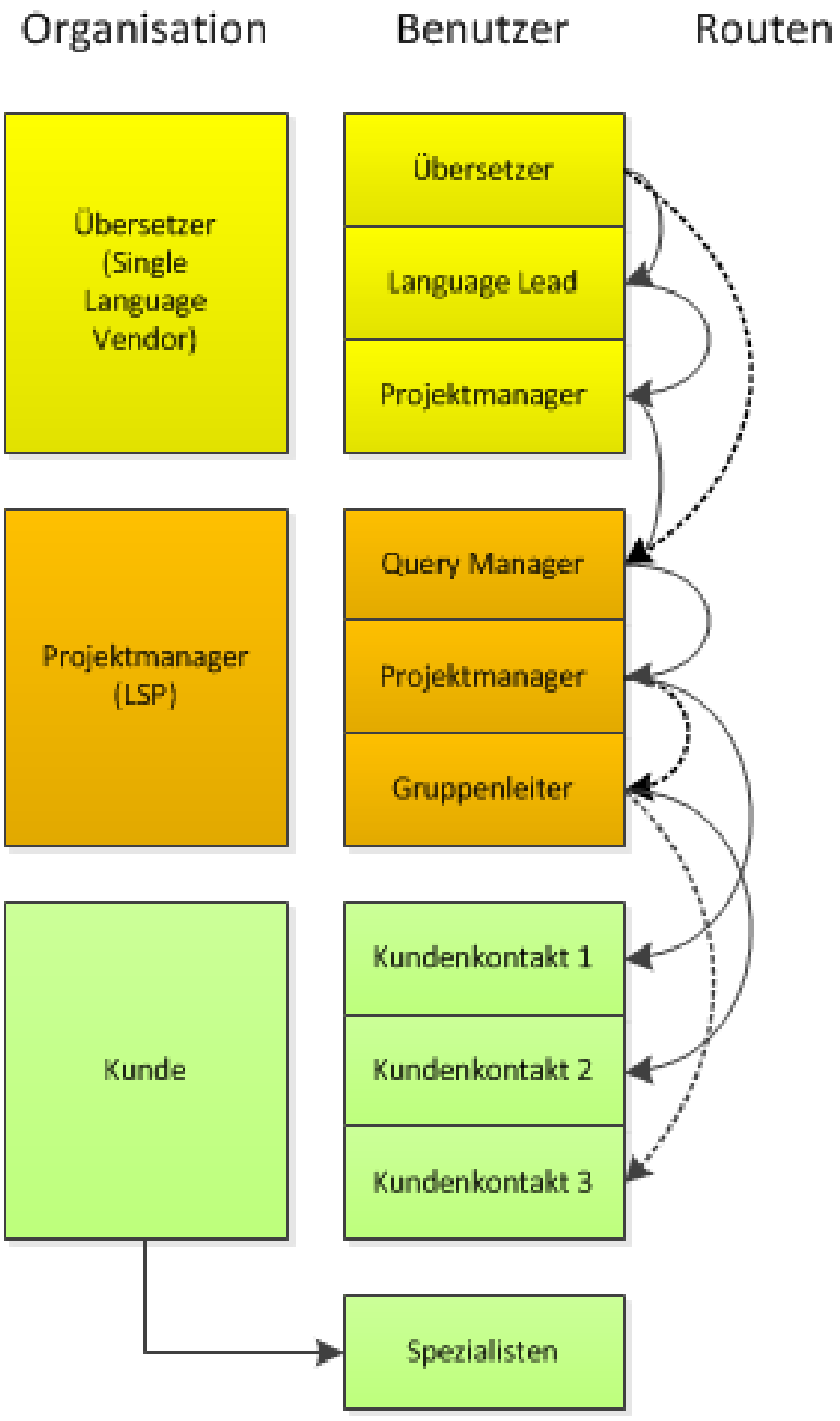
Um Benutzer besser verwalten zu können, werden sie in Organisationen eingeteilt. Wenn beispielsweise ein LSP mit mehreren Büros zusammenarbeitet, in denen wiederum mehrere Übersetzer sitzen, so werden diese Büros in Organisationen zusammengefasst. Ebenso werden Kunden, bei denen möglicherweise auch mehrere Ansprechpartner vorhanden sind, in Organisationen eingeteilt. Sie können sowohl für Übersetzer als auch für Kunden beliebig viele Organisationen anlegen.

Die zentrale Organisation ist immer die der Projektmanager. Dabei ist es abhängig von der Art der Implementierung, ob der Projektmanager ein LSP ist oder ein Sprachendienst in einem Unternehmen. Die Projektmanager sind die zentrale Steuer-Instanz des Systems.

1.2.3 Workflow-Routen

Innerhalb jeder Organisation ermöglicht smartQuery beliebig viele Benutzer, die auch hierarchisch „geschachtelt“ werden können. Mit Hilfe von Workflow-Routen können Sie dann festlegen, welche Benutzer eine Rückfrage an wen weiterleiten können. Zudem können Benutzer auch an gesamte Gruppen weiterleiten, wobei alle Benutzer dieser Gruppe die Rückfrage zugewiesen bekommen.

Somit ist es auch möglich, komplexere Abfolgen umzusetzen, wie z.B.: Übersetzer -> Hauptübersetzer -> Projektmanager -> Query Manager -> Kunde -> Spezialist. Die Logik bleibt dabei in jeder Instanz dieselbe: die Benutzer können eine Rückfrage zurückschicken, beantworten oder weiter delegieren.



Workflow-Routen schematisch

1.3 Arten von Rückfragen

smartQuery unterscheidet zwischen drei verschiedenen Arten von Rückfragen. Innerhalb jeder Gruppe werden Rückfragen darüber hinaus weiter kategorisiert. Diese Kategorisierung ist komplett anpassbar. Sie dient in erster Linie einer Filterung und einer präziseren Suche der Rückfragen, sowie auch einer statistischen Auswertung der Arten von Rückfragen über ein Reporting-Tool direkt aus der Datenbank heraus (nicht standardmäßig im Lieferumfang von smartQuery).

1.3.1 Terminologische Rückfragen

Diese können von allen Rollen gestellt werden. Sie beinhalten standardmäßig folgende Kategorien, die benutzerspezifisch angepasst werden können:

1. Ausgangs-Benennung nicht verständlich
2. Inkonsistente zielsprachliche Referenz
3. Abkürzung
4. Neuer Übersetzungsvorschlag
5. Inkonsistenter Ausgangstext
6. Eigenname, Softwarestring, Slogan
7. Bitte um Freigabe des Zielterminus

Verfügbare Felder

Je nach Ihrer Rolle sind standardmäßig folgende Felder in terminologischen Rückfragen verfügbar. Alle Felder können benutzerspezifisch angepasst werden.

Manche Felder sind dabei bereits vorgefiltert und beinhalten z.B. nur die Projekte, an denen Sie gerade arbeiten, oder vom Administrator definierte Standard-Werte, die Sie natürlich ändern können.

- *Projekt*: Legt fest, für welches Projekt die Rückfrage gilt.
- *Dateiname*: Legt fest, auf welche Datei im Projekt sich eine Rückfrage bezieht.
- *Endtermin*: Legt fest, bis wann z.B. der Kunde eine Rückfrage zu beantworten hat. Kann nur vom Projektmanager vergeben werden.

- *Stichwort*: Legt bei terminologischen Rückfragen die ausgangssprachliche Benennung fest, die gesucht wird. Bei anderen Rückfragen oder Feedbacks ist dies der „Titel“ der Rückfrage. Dies kann natürlich auch mehr als nur ein Wort, also z.B. auch ein ganzer Satz sein. Der hier eingetragene Suchbegriff ist aber das primäre Element, nach dem Sie später auch diese Rückfrage wieder finden können.
- *Kontext*: Gibt einen Kontext, also beispielsweise den aktuellen Satz, oder einen Verweis auf die Textstelle.
- *Frage*: Definiert die eigentliche Frage.
- *Sprachunabhängig*: Ist eine Rückfrage für alle Zielsprachen relevant, kann mit Klick auf diese Checkbox die Rückfrage auch für Übersetzer anderer Sprachen für dieses Projekt oder diesen Kunden sichtbar gemacht werden.
- *Sprachrichtung* legt fest, für welche Sprachkombination die Rückfrage ist.
- *Übersetzungsvorschlag*: Gibt den Übersetzungsvorschlag an. Wird eine Rückfrage nicht rechtzeitig beantwortet, so gilt dieser Übersetzungsvorschlag sozusagen als angenommen.
- *Grund für Vorschlag*: Gibt eine Begründung für den Übersetzungsvorschlag an, z.B. Verweis an einem Fachwörterbuch.
- *Anmerkung*: ist ein Feld für einen Hinweis. Sie können zu einer Rückfrage beliebig viele Notes anbringen.
- *Kategorien*: ist eine der oben erwähnten Kategorien von Rückfragen.
- *Kunden-Kategorien*: ermöglicht es dem Kunden, kundenspezifische Kategorien auszuwählen, die er vorab in der Admin-Funktion angelegt hat. Wurden keine solchen Kategorien angelegt, dann wird dieses Feld nicht angezeigt.
- *Eigene Kategorie*: bietet die Möglichkeit, eigene Kategorien für sich selbst zu definieren.
- *Ist Termkandidat*: Legt fest, dass diese Rückfrage von Relevanz für die Termbank ist.
- *Für Kundenfeedback*: Legt fest, dass diese Rückfrage bei einer Feedbackschleife als kundenrelevantes Feedback an den Kunden geschickt werden kann.
- *Für Übersetzerfeedback*: Legt fest, dass diese Rückfrage bei einer Feedbackschleife als übersetzerrelevantes Feedback an die Übersetzer geschickt werden kann.

- *Datei anhängen*: Ermöglicht das Anhängen von Dateien an eine Rückfrage. Standardmäßig können Dateien bis zu einer Größe von 20 MB hochgeladen werden. Sie können dieses Limit jedoch in der config Datei beim folgenden String ändern, indem Sie eine andere Größe (in KB) eingeben: <httpRuntime maxRequestLength="20480" /> <!-- 20 MB-->

1.3.2 Andere Rückfragen

Diese können von allen Rollen gestellt werden. Sie beinhalten standardmäßig folgende Kategorien, die benutzerspezifisch angepasst werden können:

1. Problem mit Styleguide oder Übersetzungsrichtlinien
2. Technisches Problem
3. Defekter Ausgangstext

Diese Rückfragen können vom Projektmanager als „relevant für Kundenfeedback“ markiert werden. Diese feedback-relevanten Rückfragen können dann einzeln oder gebündelt an den Kunden gesendet werden, um zur Verbesserung der Ausgangstexte oder der Prozesse beizutragen.

1.3.3 Feedback-Schleifen

Diese können vom Projektmanager oder auch vom Kunden ausgelöst werden.

Falls die Feedback-Schleife vom Projektmanager ausgelöst wird, kann sie wahlweise an die Übersetzer oder an die Kunden (oder an beide) adressiert werden.

Feedback-Schleifen von Projektmanagern können dabei neben dem eigenen Text auch bestimmte Rückfragen eines Projekts enthalten. Dazu können Sie beim Erstellen einer Feedbackschleife aus all jenen Rückfragen auswählen, die als „relevant für Kundenfeedback“ oder „relevant für Übersetzerfeedback“ markiert wurden. Zusätzlich können auch einzelne Rückfragen an ausgewählten Benutzern weitergeleitet werden, die diese wiederum als *gelesen* markieren können.

Feedback-Schleifen vom Kunden beinhalten standardmäßig nur eine Nachricht. Sie können aber natürlich über die Konfiguration der Felder [→ 46] weitere Felder hinzufügen, wie beispielsweise eine Kategorisierung. Sie sind dann für den Projektmanager und gegebenenfalls auch für die Übersetzer sichtbar.

Die Feedbacks sind im Register *Meine Ansicht* jedes Benutzers mit einem Kuvert-Symbol markiert und müssen von den Benutzern als „gelesen“ markiert werden. Dies kann vom Ersteller der Feedback-Schleife auch überprüft werden: Der Projektmanager kann sich im Rahmen des Übersichtsbildschirms von ihm selbst erstellte Feedback-Schleifen anzeigen lassen. Je Feedback-Schleife gibt es einen Bericht *Benutzer-Bestätigungen*, aus dem ersichtlich ist, welche Benutzer (Kunden, Übersetzer) die Feedback-Schleife als gelesen markiert haben (Häkchen bei *Gelesen* gesetzt) und welche nicht.

Sehen Sie dazu auch

Felder der Rückfragen [→ 46]

1.4 Integriert oder Stand-Alone

smartQuery kann auf zwei Arten implementiert werden:

- Als integrierte Lösung, die an ein Projekt-Management-System angedockt wird. Dabei greift smartQuery für Informationen über Benutzer, Organisationen und Projekte direkt auf das PM-System zu. Sie müssen diese Daten also nicht doppelt verwalten. Dennoch können Sie z.B. Workflow-Routen oder benutzerspezifische Felder anlegen.
- Als stand-alone Lösung ohne Integration in ein Projekt-Management-System. In diesem Fall konfiguriert der Administrator die Organisationen, Felder, Benutzer etc. selbst. Der Projektmanager verwaltet die Projekte, die zur Verfügung stehen. Natürlich ist es auch möglich, z.B. mit einem einzigen Projekt zu arbeiten. Dann ist es natürlich nicht möglich, Rückfragen nach Projekten zu filtern. Zur Konfiguration von Projekten und Vorlagen siehe Abschnitt: Projektmanagement [→ 56].

2 Die smartQuery Hauptbildschirme

Alle Aktionen in smartQuery werden über 5 Hauptbildschirme gesetzt:

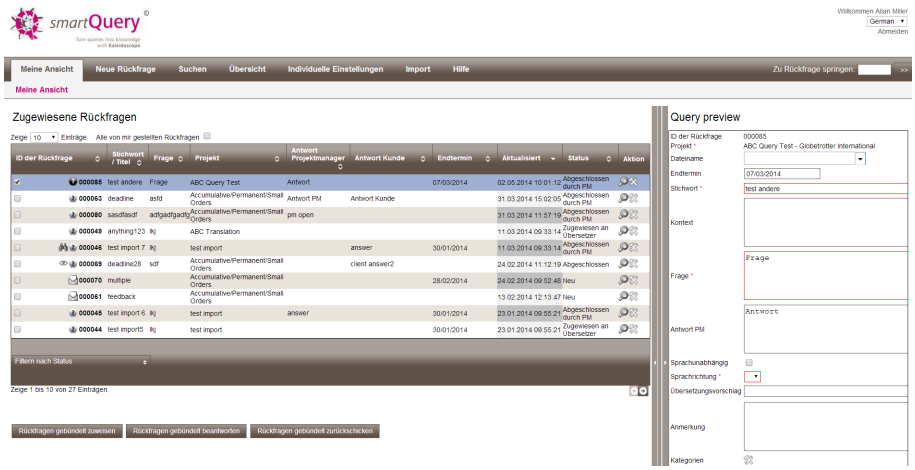
- *Meine Ansicht*: Zeigt alle Rückfragen an, auf die Sie aktuell reagieren müssen.
- *Neue Rückfrage*: Zum Erstellen neuer Rückfragen.
- *Suchen*: Dient zur aktiven Suche von bestehenden Rückfragen.
- *Übersicht*: Zeigt die Rückfragen aller Ihrer laufenden Projekte an.
- *Bearbeitungsbildschirm*: Aus beiden Ansichten heraus können Sie Rückfragen durch Doppelklick oder mit Klick auf *Rückfrage bearbeiten* öffnen und bearbeiten, weiterleiten, beantworten etc.

Darüber hinaus stehen weitere Bildschirme zur Verfügung, um die Anwendung zu konfigurieren und verschiedene Daten zu importieren und zu exportieren.

- *Administration*: Sie können hier Benutzer, Organisationen, Sprachen, Workflows etc. verwalten. Diese Funktion steht für Benutzer mit Administrationsrechten und eingeschränkt auch für Projektmanager und Kunden zur Verfügung.
- *Projektmanagement*: Sie können Sie hier Ihre Projekte verwalten. Diese Funktion steht für Projektmanager zur Verfügung.
- *Importieren*: Je nach Rolle entweder der Import von bearbeiteten Rückfragen aus Excel, oder die Migration bestehender Rückfragen nach smartQuery.
- *Individuelle Einstellungen:* Hier können Sie Daten zu ihrem eigenen Benutzer einsehen und zulässige Felder (z.B. Mail-Zusammenfassung) ändern.
- *Hilfe:* Wenn Sie diese Funktion wählen, kommen Sie in die Dokumentation von smartQuery (deutsch oder englisch, je nachdem, welche Kultur Sie aktiviert haben).

Von jedem dieser Bildschirme können Sie direkt zu einer bestimmten Rückfrage springen, wenn Sie rechts in der Kopfleiste neben *Zu Rückfrage springen* die ID der gesuchten Rückfrage eingeben.

2.1 Meine Ansicht



Meine Ansicht

Der Bildschirm *Meine Ansicht* zeigt alle Rückfragen, bei denen der nächste Arbeitsschritt Ihnen zugeordnet ist. Die Rückfragen sind, je nach Typ links mit einem Symbol versehen:

- *Weißes oder schwarzes Fragezeichen* markieren jeweils terminologische oder andere Rückfragen, die Ihnen im Zuge des Workflows zugeordnet sind. Hier müssen Sie den nächsten Schritt setzen: entweder die Rückfrage beantworten, oder sie weiterdelegieren oder die Antwort bestätigen. Optional können Sie mit dem Kästchen *Alle von mir gestellten Rückfragen* auch jene anzeigen, die Sie gestellt haben, obwohl Sie Ihnen aktuell nicht zugewiesen sind.
- *Kuvert oder Auge* markieren jeweils Feedbacks mit gebündelten Rückfragen oder einzelne Rückfragen, die an Sie geschickt wurden. Dies kann je nach Ihrer Rolle z.B. eine wichtige Rückfrage aus einer anderen Sprache des Projekts sein, Informationen vom Kunden, oder z.B. Informationen über defekte Ausgangstexte. Diese Feedbacks müssen Sie lesen und als gelesen bestätigen.
- *Fernrohr* markiert die *mitverfolgten Rückfragen*. Das sind Rückfragen anderer Benutzer, die Sie aktiv mitverfolgen, um die Antwort ebenfalls zu erfahren.
- *Notiz-Symbol:* Markiert ob eine Anmerkung zur Rückfrage hinzugefügt wurde, die Sie noch nicht gelesen haben. Wenn Sie diese Anmerkung unten im Query-Formular einsehen, dann verschwindet dieser Hinweis in *Meine Ansicht*.

Sie können in diesem Bildschirm jede Rückfrage durch Einmalklick rechts anzeigen und bearbeiten lassen und mit Doppelklick zur Bearbeitung öffnen. Sie gelangen dann in den Bearbeitungsbildschirm [→ 19]. Sie haben auch die Möglichkeit mehrere Rückfragen zu markieren, um diese auf einmal zu löschen oder weiterzuleiten, beantworten, etc. vorausgesetzt sie sind Ihnen zugewiesen und gehören zu einem Projekt.

Zum Filtern klicken Sie auf *Filtern nach Status* und wählen den gewünschten Wert. Der Filter wird hinzugefügt. Sie können mehrere Werte aus einer oder mehreren Listen auswählen und die Werte auch wieder entfernen. Der Filter wird jeweils aktualisiert.

Sehen Sie dazu auch

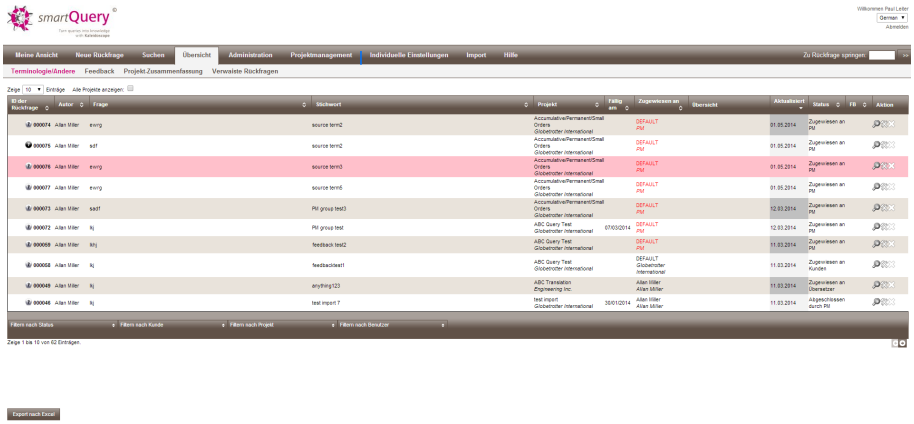
- Bearbeitungsbildschirm [→ 19]

2.2 Übersicht

In der *Übersicht* sehen Sie alle Rückfragen der Projekte, denen Sie zugewiesen sind. Projektmanager haben zudem die Möglichkeit auch Rückfragen aus anderen Projekten einzusehen. Klicken Sie dazu oben auf *Alle Projekte anzeigen*. Diese Funktion ist nur verfügbar wenn unter Administration/Benutzer die Checkbox *Kann alle Projekte mitverfolgen* aktiviert ist. Der Bildschirm ist je nach Ihrer Rolle in verschiedene Unterbereiche aufgeteilt:

- Terminologische bzw. Andere Rückfragen
- Feedback
- Projekt-Zusammenfassungen
- Verwaiste Rückfragen

In den ersten beiden Bildschirmen sehen Sie die entsprechenden Rückfragen. Den Rückfrage-Typ erkennen Sie dabei am Icon in der ersten Spalte. In dieser Spalte erkennen Sie auch, wenn Sie oder andere Benutzer eine Rückfrage mitverfolgen:



Übersicht

Die Rückfragen sind, je nach Typ links mit einem Symbol versehen:

- *Weißes oder schwarzes Fragezeichen* markieren jeweils terminologische oder andere Rückfragen, die Ihnen im Zuge des Workflows zugeordnet sind. Hier müssen Sie den nächsten Schritt setzen.
- *Kuvert oder Auge* markieren jeweils Feedbacks mit gebündelten Rückfragen oder einzelne Rückfragen, die an Sie geschickt wurden. Dies kann je nach Ihrer Rolle z.B. eine wichtige Rückfrage aus einer anderen Sprache des Projekts sein, Informationen vom Kunden, oder z.B. Informationen über defekte Ausgangstexte.
- *Fernrohr* markiert die *mitverfolgten Rückfragen*. Das sind Rückfragen anderer Benutzer, die Sie aktiv mitverfolgen, um die Antwort ebenfalls zu erfahren.

Zum Filtern klicken Sie auf *Filtern nach Status* und wählen den gewünschten Wert. Der Filter wird hinzugefügt. Sie können mehrere Werte aus einer oder mehreren Listen auswählen und die Werte auch wieder entfernen. Der Filter wird jeweils aktualisiert.

Rückfragen und Feedback

Sie können in diesem Bildschirm jede Rückfrage durch Doppelklick öffnen und je nach Berechtigung und Status Bearbeitung. Sie gelangen dann in den Bearbeitungsbildschirm [➞ 19].

Zum Filtern klicken Sie auf das Listenfeld mit dem gewünschten Kriterium (Status, Kunde, Projekt, Zugewiesen an) und wählen den gewünschten Wert. Der Filter wird hinzugefügt. Sie können mehrere Werte aus einer oder mehreren Listen auswählen und die Werte auch wieder entfernen. Der Filter wird jeweils aktualisiert.

Die so gefilterte Liste können Sie auch zur Offline-Bearbeitung nach Excel exportieren. Klicken Sie dazu auf *Mir zugewiesene Rückfragen exportieren.* Dieser Export enthält nur die Rückfragen, auf die Sie aktuell auch Zugriff haben, um Zugriffs-Probleme beim Import zu vermeiden. Siehe auch Offline-Bearbeitung von Rückfragen [→ 34]. Sie können auch *alle Rückfragen exportieren*, diese eignen sich allerdings nicht zur Offline-Bearbeitung und können somit nicht mehr nach smartQuery importiert werden.

Projekt-Zusammenfassung

Für Projektmanager ist hier auch die *Projekt-Zusammenfassung* zu sehen. Damit können Sie stets den Überblick bewahren, wie viele Rückfragen in Ihren Projekten noch offen und wie viele bereits beantwortet sind.

Statistik

Klicken Sie in der Projekt-Zusammenfassung beim gewünschten Projekt auf *Detaillierte Statistiken anzeigen*. In dieser Ansicht finden Sie eine Statistik über die Rückfragen je nach verschiedenen Kriterien, wie Statusangaben, Sprachrichtungen, zugewiesene Organisationen und Kategorien. Sie können weitere Details sehen indem sie auf *Rückfragen nach Ablauf des Endtermins* und *Durchschnittszeit (Stunden), eine Rückfrage auf einem Kunden wartet* klicken.

Termbank und quickTerm Export

Sofern konfiguriert, können Sie abgeschlossene terminologische Rückfragen an *quickTerm* senden oder als *TBX* exportieren:

- Für den quickTerm-Export wählen Sie die gewünschte Ziel-Termbank aus und klicken auf *Termanträge erstellen*. Die Rückfragen werden dann in quickTerm als Termanträge erfasst.
- Für den Termbank-Export wählen Sie die gewünschte Ziel-Termbank sowie das gewünschte Exportformat (TBX oder MultiTerm XML). Danach wird die Exportdatei erzeugt und Sie können diese Abspeichern.
  Für die Konfiguration dieser Export-Funktionen siehe: quickTerm-Einrichtung [→ 59].

Verwaiste Rückfragen

Es ist möglich, dass der Administrator Benutzer auf inaktiv setzt oder löscht, denen Rückfragen gerade aktiv zugeordnet sind. Diese Rückfragen sind dann „verwaist“, weil Sie keinen Benutzer mehr haben, der für Sie zuständig ist. In diesem Bildschirm können Sie diese Rückfragen einsehen und einem neuen Benutzer zuordnen.

Benutzerstati synchronisieren: Wenn ihre smartQuery-Version mit einem externen PM-System verbunden ist, können Sie mit dieser Taste die im PM-System gelöschten Benutzer in smartQuery aktualisieren, deren Rückfragen dann ebenfalls in diesem Bildschirm aufscheinen werden.

Sehen Sie dazu auch

Bearbeitungsbildschirm [→ 19]

2.3 Suchen

Mit Hilfe der Suche können Sie gezielt in der gesamten Datenbank nach bereits gestellten Rückfragen suchen. Der Unterschied zur Übersicht besteht darin, dass in der Übersicht nur offene Projekte angezeigt werden, die für Sie relevant sind. Im Suchbildschirm können Sie, abhängig von Ihren Rechten, die gesamte Datenbank durchsuchen.

Suche durchführen

Zur Suche geben Sie den gesuchten Begriff in das Feld *Suchbegriff* ein und klicken auf Suchen. Darunter werden dann alle Rückfragen aufgelistet, auf die die Suche zutrifft.

Standardmäßig wird das Feld *Stichwort* der Rückfragen durchsucht. Es ist möglich, dass in Ihrer Konfiguration auch andere Felder durchsucht werden können. Diese werden dann unterhalb des Feldes *Stichwort* angezeigt.

Zusätzliche Suchoptionen

Neben der Eingabe des Stichwortes können Sie auch folgende Optionen für die Suche festlegen:

- *Nur in meinen Projekten suchen*: Grenzt die Suche auf jene Projekte ein, in denen Sie aktiv sind (oder waren).

- *Nur in meinen Kunden suchen*: Grenzt die Suche auf jene Kunden ein, für die der Projektmanager arbeitet. Bei anderen Benutzern ist diese Option nicht verfügbar, da diese IMMER nur ihn Ihren Kunden suchen dürfen.
- *Stichwort – fuzzy Suche*: Führt im Feld *Stichwort* der Rückfragen eine unscharfe Suche durch. Unscharfe Suche bedeutet, dass auch ähnliche Ausdrücke gefunden werden, und nicht nur ident gleiche Zeichenfolgen.
- *Auch in sprachunabhängigen Rückfragen suchen*: Führt die Suche nicht nur in Ihren Sprachen durch, sondern auch in allen anderen Sprachen in den aktuellen Projekten / Kunden.
- *In allen Textfeldern suchen*: Führt die Suche nicht nur im Stichwort sondern auch in allen anderen Textfeldern durch.
- *In abgeschlossenen Rückfragen suchen:* Führt die Suche nicht nur in offenen sondern auch in bereits abgeschlossenen Rückfragen durch.
- *In Terminologie-Rückfragen suchen:* Führt die Suche nur in Terminologie-Rückfragen durch.
- *In anderen Rückfragen suchen:* Führt die Suche nur in anderen Rückfragen durch.
- *In Feedback-Loops suchen:* Führt die Suche nur in Feedback-Schleifen durch.
- *Kategorien:* Führt die Suche nur in Rückfragen durch, die den angewählten Kategorien entsprechen.

Die standardmäßig angewählten Suchoptionen können für die Rollen Projektmanager, Kunde und Übersetzer durch den Administrator oder Projektmanager vordefiniert werden. Siehe dazu im Abschnitt Administration den Punkt Standard-Sucheinstellungen [➞ 56].

Sehen Sie dazu auch

Standard-Sucheinstellungen [➞ 56]

2.4 Bearbeitungsbildschirm

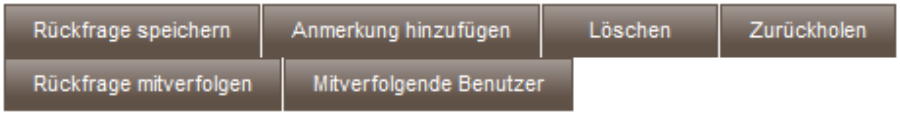
Details der Rückfrage

Aus jeder Liste von Rückfragen gelangen Sie mit einem Doppelklick oder einem Klick auf *Rückfrage bearbeiten* in den Bearbeitungsbildschirm. In diesem Bildschirm sehen Sie alle Felder der Rückfrage, auf die Sie Zugriff haben. Sie können die Rückfrage je nach Berechtigung auch bearbeiten.

Details über die Felder und deren Bedeutung finden Sie unter Arten von Rückfragen [➞ 9].

Mögliche Aktionen

Darunter finden Sie die jeweils möglichen Aktionen in Form einzelner Schaltflächen. Die verfügbaren Aktionen sind dabei einerseits vom Status der Rückfrage abhängig, wem sie zugewiesen ist, und welche Berechtigungen Sie haben:



Mögliche Aktionen für Rückfragen

Mögliche Aktionen für Rückfragen (2)

Sie haben je nach Ihrer Rolle folgende Möglichkeiten:

- Mit *Rückfrage speichern* speichern Sie die bearbeitete Rückfrage. Geänderte Felder werden dann gespeichert, aber die Rückfrage wird weder beantwortet noch weiterdelegiert.
- Mit *Anmerkung hinzufügen* fügen Sie einen Hinweis zur Rückfrage hinzu. Die Hinweise werden in jeder Rückfrage am Ende chronologisch angezeigt.
- Mit *Abschließen* können Sie die Rückfrage abschließen.
- Mit *Löschen* können Sie die Rückfrage löschen.
- Mit *Zurückholen* können Sie, sofern Sie die Berechtigung haben, eine delegierte oder retournierte Rückfrage auch wieder zu sich „zurückholen“. Die Rückfrage wird dann dem Benutzer, dem sie aktuell zugewiesen ist, entzogen, und Ihnen zugewiesen.
- *Rückfrage mitverfolgen / Rückfrage nicht mehr mitverfolgen*: Hier können Sie eine Rückfrage eines anderen Benutzers mitverfolgen und entsprechend über den Ausgang informiert werden. Mitverfolgte Rückfragen werden in den Listendarstellungen in der ersten Spalte durch ein eigenes Icon („Fernglas“) dokumentiert.
- *Mitverfolgende Benutzer*: Hier können Sie (nur in der Rolle eines Projektmanagers!) die Benutzer sehen, die die Rückfrage aktiv mitverfolgen.

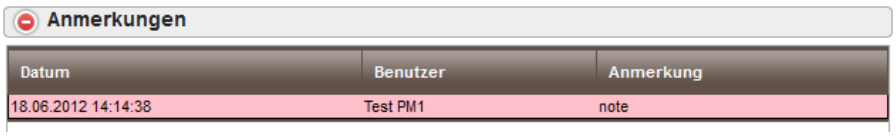
- *Rückfrage zuweisen*: Hier können Sie eine Rückfrage einem anderen Benutzer weiterleiten. Es öffnet sich ein Popup-Fenster, in dem Sie auswählen können, wem Sie die Rückfrage zuweisen möchten.
- Mit *Zurückschicken* können sie die Rückfrage an den vorhergegangenen Bearbeiter zurückschicken, um beispielsweise fehlende Information anzufordern. Es öffnet sich ein Popup-Fenster, in das Sie auch eine Nachricht an den nächsten Bearbeiter eingeben können.
- Mit *Antworten* können Sie die Rückfrage als beantwortet an den Übersetzer (als Projektmanager) oder den Projektmanager (als Kunde) zurückgeben. Es öffnet sich ein Popup-Fenster, in das Sie die Antwort sowie optional auch noch einen Hinweis eingeben können. Als Projektmanager sehen Sie gegebenenfalls auch die Antwort des Kunden, können aber eine eigene Antwort zusätzlich hinzufügen. Sie können eine Rückfrage auch sofort beantworten, ohne sie zuvor an den Kunden zu delegieren.
- Mit *Erneut fragen* können Übersetzer abgeschlossene Rückfragen erneut dem Projektmanager oder direkt dem Kunden zuweisen, sollte die Antwort nicht zufriedenstellend sein.

Benutzer-Bestätigungen

Als Projektmanager können Sie die Rückfrage auch an andere Benutzer für Informationszwecke weiterleiten. Die Benutzer können die Rückfrage dann als *gelesen* markieren. Diese Bestätigung wird hier für den Projektmanager sichtbar. Klicken Sie auf *Benutzer zur Leseliste hinzufügen* um weitere Benutzer über diese Rückfrage in Kenntnis zu setzen.

Anmerkungen

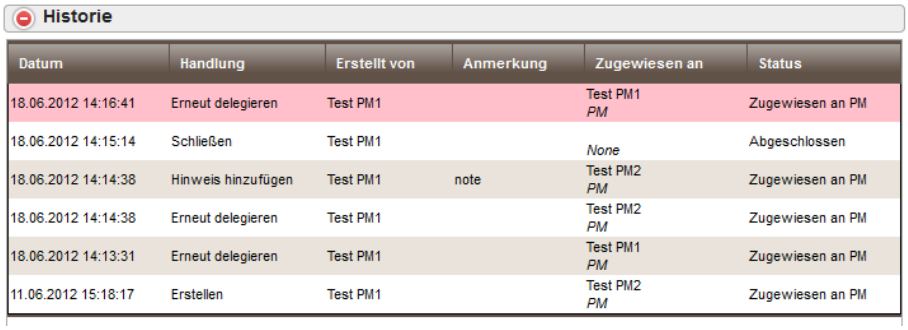
Unter den möglichen Aktionen sehen Sie die Anmerkungen zur Rückfrage, die im Laufe der Bearbeitung von den einzelnen beteiligten Personen abgegeben wurden. Sie können die Anmerkungen mit dem grünen Pluszeichen ein- bzw. mit dem roten Minus-Zeichen wieder ausblenden.



Anmerkungen zur Rückfrage

Historie

Hier können Sie sich die komplette Bearbeitungs-Historie der Rückfrage ansehen. Sie können die Historie mit dem grünen Pluszeichen ein- bzw. mit dem roten Minus-Zeichen wieder ausblenden:



Historie

Datum	Handlung	Erstellt von	Anmerkung	Zugewiesen an	Status
18.06.2012 14:16:41	Erneut delegieren	Test PM1		Test PM1 *PM*	Zugewiesen an PM
18.06.2012 14:15:14	Schließen	Test PM1		*None*	Abgeschlossen
18.06.2012 14:14:38	Hinweis hinzufügen	Test PM1	note	Test PM2 *PM*	Zugewiesen an PM
18.06.2012 14:14:38	Erneut delegieren	Test PM1		Test PM2 *PM*	Zugewiesen an PM
18.06.2012 14:13:31	Erneut delegieren	Test PM1		Test PM1 *PM*	Zugewiesen an PM
11.06.2012 15:18:17	Erstellen	Test PM1		Test PM2 *PM*	Zugewiesen an PM

Historie

Relevante Rückfragen

Bei Feedbacks kann es sein, dass dem Feedback auch relevante Rückfragen angehängt sind. So kann z.B. der Projektmanager alle Übersetzer eines Projektes über wichtige Rückfragen informieren. Der Projektmanager kann dabei auswählen welche Rückfragen er an die Feedback-Schleife anhängen möchte.

Sehen Sie dazu auch

Arten von Rückfragen [➝ 9]

2.5 Neue Rückfrage

Im Bildschirm *Neue Rückfrage* können Sie abhängig von Ihrer Rolle terminologische oder andere Rückfragen stellen bzw. Feedback-Schleifen erstellen. Die Felder, die dabei zur Verfügung stehen hängen von der Art der Rückfrage ab. Details dazu finden Sie unter Arten von Rückfragen [➝ 9].

So erstellen Sie eine neue Rückfrage:

a) Klicken Sie auf *Neue Rückfrage* und dann darunter entsprechend auf *Terminologie-Rückfrage*, *Andere Rückfrage* oder *Feedback-Schleife*.

b) Geben Sie die entsprechenden Werte in die Felder ein.

c) Klicken Sie auf *Rückfrage speichern*.

⇨ Die Rückfrage wird gespeichert und an den vordefinierten Benutzer oder Gruppe weitergeleitet.

Sehen Sie dazu auch

Arten von Rückfragen [→ 9]

2.6 Administration

Dieser Bereich ist abhängig von Ihrer Rolle und von Ihren Berechtigungen.

- *Projektmanager mit Administrator-Rechten* sowie *Administratoren* haben den vollen Zugriff auf alle Konfigurationsbereiche, mit Ausnahme der Kunden-Bereiche (Kunden-Benutzer und Kunden-Kategorien). Die Konfiguration ist im eigenen Abschnitt Konfiguration [→ 44] genau beschrieben.
- Kunden haben Zugriff auf das Anlegen von Benutzern sowie auf ihre eigenen Kategorien.

Sehen Sie dazu auch

Konfiguration [→ 44]

2.6.1 Kunden: Anlegen von Benutzern

Als Kunde können sie selbst Benutzer innerhalb Ihrer Organisation erstellen, die als Spezialisten fungieren. Diesen Spezialisten können Sie Rückfragen weiter delegieren.

So erstellen Sie als Kunde einen neuen Spezialisten-Benutzer:

➢ Sie sind als Kunde eingeloggt.

a) Klicken Sie auf *Administration* und *Kunden-Benutzer*.

⇨ Es erscheint die Liste der bestehenden Benutzer für Ihr Kundenkonto.

b) Klicken Sie unten auf *Benutzer anlegen*.

⇨ Es erscheint ein Dialogfeld.

c) Geben Sie die Benutzerdaten ein und markieren Sie das Kontrollkästchen *Aktiv.*

d) Klicken Sie auf Speichern

⇨ Der neue Benutzer ist nun angelegt. Dieser kann sich nun in das System einloggen, und Sie können diesem Benutzer Rückfragen delegieren.

⇨ Wenn Ihre smartQuery-Version über eine Schnittstelle zu einem PM-System verfügt, haben Sie zusätzlich die Möglichkeit externe Benutzer (nach Auswahl der entsprechenden Organisation) zu importieren.

⇨ Sie können auch Benutzer aus Ihrer Active Directory importieren. Klicken Sie dazu auf *Windows-Benutzer importieren*, geben sie den entsprechenden Benutzernamen oder die ersten Buchstaben ein und definieren Sie die entsprechende Organisation und Gruppe. Diese Benutzer können sich nun mit ihrem Windows-Passwort in das System einloggen.

2.6.2 Kunden: Anlegen von Kunden-Kategorien

Hier können Sie als Kunde eigene Kategorien für die verschiedenen Arten von Rückfragen anlegen. Diese können Sie danach zusätzlich zu den bereits vorhandenen allgemeinen Kategorien zuweisen.

Zum Hinzufügen einer neuen Kategorie gehen Sie wie folgt vor:

Kategorie hinzufügen

a) Klicken Sie unter *Administration/Kategorien* auf *Kategorie anlegen*.

b) Wählen Sie im Drop-Down Feld *Organisation* jene Organisation aus, der Sie das Kategorie-Feld zuordnen möchten.

c) Geben Sie einen Namen für das Feld ein.

d) Wählen Sie aus, für welche Arten von Rückfragen die Kategorie verwendet werden soll.

e) Klicken Sie auf *Speichern*.

⇨ Die neue Kategorie wird nun in der Liste angezeigt.

Kategorien bearbeiten

a) Wählen Sie aus der Liste die neue Kategorie mit dem Icon *Bearbeiten*, um Details und Lokalisierungen festzulegen. Zuerst kommen Sie in den Abschnitt *Details der Kategorie bearbeiten*.

b) Sie können hier als erstes den Namen der Kategorie ändern.

c) Wenn Sie die Sortierreihenfolge ändern möchten, geben Sie die entsprechende Ziffer ein. Je höher die Ziffer, desto weiter unten wird das Feld in der Liste angezeigt.

d) Sie können hier auch die Arten der Rückfragen ändern, für die die Kategorie verwendet werden soll.

e) Im Abschnitt *Lokalisierungen* können Sie die Übersetzungen des Feldnamens in die bestehenden Kulturen festlegen und in weiterer Folge bearbeiten.

f) Klicken Sie auf *Lokalisierung hinzufügen*.

g) Wählen Sie die gewünschte Kultur aus, in die Sie den Feldnamen übersetzen möchten.

h) Geben Sie den entsprechenden Feldnamen ein.

i) Klicken Sie auf *Hinzufügen*.

⇨ Die neue Lokalisierung ist hinzugefügt.

⇨ Wiederholen Sie den Schritt für alle weiteren Zielkulturen.

2.7 Import

In diesem Bereich können Sie je nach Berechtigung *Bestehende Rückfragen aktualisieren* oder *Neue Rückfragen importieren*.

2.7.1 Bestehende Rückfragen aktualisieren

Dieser Punkt dient dem Import einer Excel-Datei, die Sie zuvor exportiert und offline bearbeitet haben. Dazu wählen Sie lediglich die zu importierende Datei und klicken auf OK. Nach dem Import wird ein Import-Status angezeigt.

Sehen Sie dazu auch

Offline-Bearbeitung von Rückfragen [→ 34]

2.7.2 Neue Rückfragen importieren

Dieser Menüpunkt dient der Migration von neuen Rückfragen oder z.B. Altdaten in smartQuery über einen Excel-Import.

Dazu generieren Sie zuerst eine Excel-Template, in die Sie Ihre Daten eingeben oder hineinkopieren. Diese Datei kann danach importiert werden.

Gehen Sie wie folgt vor, um neue oder bestehende Daten in smartQuery zu laden:

a) Wählen Sie das Zielprojekt für Ihren Import aus. Sie können beispielsweise ein Projekt *Alte Rückfragen* anlegen und alle Rückfragen in dieses Projekt importieren. Sie können natürlich Rückfragen auch in „echte Projekte“ einlesen.

b) Laden Sie danach die Vorlagendatei herunter.

⇨ In dieser Datei sind alle Felder und Wertelisten enthalten, die in Ihrer smartQuery-Instanz konfiguriert sind.

c) Geben Sie nun Ihre Daten ein (oder kopieren Ihre Bestandsdaten) in diese Excel-Datei, so dass die jeweiligen Werte in den korrekten Spalten stehen. Achten Sie darauf, keine Leerzeilen in der Datei zu lassen. Speichern Sie die Datei.

d) Wählen Sie vor dem Hochladen den zugehörigen Übersetzer sowie einen Projektmanager oder Kunden zum Delegieren aus. Wählen Sie dann die gespeicherte Datei und klicken auf *Datei hochladen*.

⇨ Die gewählte Datei wird nach smartQuery importiert. Sie erhalten auch eine Statusmeldung bzw. bei inkorrekten Daten auch eine entsprechende Fehlermeldung.

Der aktuelle Status der erstellten Rückfragen ergibt sich aus der Kombination von Status und Benutzer:

- Falls Sie im Excel unter der Spalte *State* die Option *Closed* gewählt haben und einen Übersetzer als Benutzer angegeben haben, ist der Status „Abgeschlossen durch Übersetzer“.
- Falls Sie im Excel *Closed* gewählt haben aber keinen Übersetzer als Benutzer angegeben haben, ist der Status „Abgeschlossen durch PM“.
- Falls Sie im Excel *Open* gewählt und eine Antwort des Projektmanagers eingegeben haben, ist der Status „Abgeschlossen durch PM“ und die Rückfrage wird dem Übersetzer zugewiesen.
- Falls Sie im Excel *Open* gewählt, KEINE Antwort des Projektmanagers dafür aber eine Antwort des Kunden eingegeben haben, dann ist die Rückfrage „Beantwortet durch Kunden“ und dem PM zugewiesen.
- Falls Sie im Excel *Open* gewählt haben und WEDER vom PM noch vom Kunden eine Antwort eingetragen haben, wird die Rückfrage dem PM zugewiesen.

2.8 Projektmanagement

Dieser Bereich ist abhängig von Ihrer Art der Implementierung. Falls Sie mit einem Projektmanagement-System verbunden sind, wird dieser Bereich vollständig automatisch vom Projektmanagement-System übernommen. Falls Sie über Standalone mit eigener Konfiguration in smartQuery lizenzieren, können Sie hier Projekte definieren.

Hinweis: smartQuery benötigt mindestens ein Projekt, da alle Rückfragen mit Projekten verbunden sind. Bei sehr einfachen Konfigurationen ist es natürlich möglich, nur ein einziges Projekt anzulegen.

Zum Erstellen eines neuen Projekts gehen Sie wie folgt vor:

a) Klicken Sie auf *Neues Projekt anlegen*.

b) Geben Sie den *Namen* des Projekts ein.

c) Geben Sie ein *Endtermin* des Projekts ein. Dieses wird für Benachrichtigungen benötigt.

d) Wählen Sie eine *Kunden-Organisation* und den dazugehörigen *Kunden-Kontakt* aus.

e) Falls Sie Projektvorlagen definiert haben (siehe unten), können Sie diese hier auswählen und auf dessen Grundlage Ihr konkretes Projekt erstellen.

f) Klicken Sie auf *Neu erstellen*.

g) Das Projekt wird geöffnet und Sie können Sprachkombinationen und Projektdateien festlegen. Diese werden benötigt, da Rückfragen sprachspezifisch gespeichert werden, und auch ein Bezug auf verschiedene Projektdateien möglich ist, sofern dies gewünscht ist.

h) Klicken Sie auf *Neue Sprachrichtung einfügen*.

i) Wählen Sie die Ausgangs- und Zielsprache sowie die Übersetzerorganisation für das Projekt aus.

j) Klicken Sie auf *Hinzufügen*.

⇨ Die neue Sprachkombination wird in der Liste angezeigt. Natürlich können Sie auch z.B. mehrere Übersetzerorganisationen für dieselbe Sprache hinzufügen.

k) Geben Sie in der Liste der *Projektdateien* die im Projekt bearbeiteten Dateien ein. Mehrere Dateien können Sie mit Strickpunkt (;) trennen.

l) Unter *Zugehörige Gruppen* und *Benutzer* können Sie weitere projektbeteiligte Projektmanager, sowie Hauptkontakte und Spezialisten beim Kunden definieren, die später in diesem Projekt aktiv mitwirken können.

m) Klicken Sie auf *Speichern*.

⇨ Das Projekt wird nun angelegt. Sie können jederzeit die Einstellungen des Projekts wieder überarbeiten, z.B. um eine neue Sprachkombination oder Datei einzufügen.

Bestehendes Projekt importieren

Falls Sie über eine Schnittstelle zu einem PM-System verfügen können Sie hier bestehende Projekte aus diesem System importieren. Gehen Sie dabei wie folgt vor:

a) Klicken Sie auf *Bestehendes Projekt importieren*.

b) Wählen Sie einen *zugehörigen Kunden*.

c) Um die Trefferliste einzuschränken können Sie hier weitere Filteroptionen eingeben:

d) *Datum (von)*: Hier werden nur Projekte aufgelistet die ab einem bestimmten Zeitpunkt erstellt wurden. (*Auch abgeschlossene Projekte anzeigen:* Hier können Sie zusätzlich Ihre abgeschlossenen Projekte anzeigen.), oder

e) Sie suchen konkret nach bestimmten Projekt IDs.

f) Die Liste der gefundenen Projekte wird angezeigt aus dem Sie einen Projekt importieren können.

g) Klicken Sie auf *Zugehörige Übersetzer Importieren/Verwenden* wenn Sie diese Benutzer aus ihrem PM-System mitimportieren möchten (oder wenn schon in smartQuery angelegt, diese Benutzer für das Projekt verwenden möchten).

h) Klicken Sie auf *Importieren*. Das Projekt wird in der Liste angezeigt. Klicken Sie auf dieses Projekt um weitere Einstellungen vorzunehmen.

Projektvorlagen

Um Projekte effizienter erstellen zu können, haben Sie die Möglichkeit Projektvorlagen zu definieren. Klicken Sie dazu auf das Untermenü *Projektvorlagen*. Hier können Sie Ihre Vorlagen definieren und speichern. Wenn Sie nun ein neues Projekt für einen Bestimmten Kunden erstellen möchten, können Sie unten aus einer Drop-Down-Liste die entsprechende Vorlage auswählen und auf deren Grundlage Ihr Projekt einrichten.

2.8.1 Projekt Schließen

Wenn ein Projekt abgeschlossen ist, sollte es für Rückfragen gesperrt werden. Dafür schließen Sie das Projekt in smartQuery.

So schließen Sie ein Projekt in smartQuery:

a) Doppelklicken Sie in der Liste der Projekte das gewünschte Projekt, oder markieren Sie es und klicken rechts außen auf *Bearbeiten*.

⇨ Das Projekt wird nun angezeigt.

b) Klicken Sie ganz unten auf *Projekt schließen*.

⇨ Das Projekt wird nun als geschlossen markiert. Sie können es mit *Projekt neu öffnen* jederzeit auch wieder für Rückfragen aktivieren.

Nach Rückfragen eines geschlossenen Projektes kann weiterhin gesucht werden. Um diese Rückfragen zu bearbeiten, müssen Sie jedoch das Projekt neu öffnen.

3 Typischer Durchlauf einer Rückfrage

In diesem Abschnitt ist der typische Durchlauf einer Rückfrage beschrieben, vom Start durch den Übersetzer, über Projektmanager bis zum Kunden und wieder zurück.

Testserver-Zugangsdaten

Sie können zum Testen dieses Durchlaufs den Kaleidoscope Testserver verwenden. Diesen erreichen Sie unter

- http://testserver.kaleidoscope.at/smartquery
- Username Übersetzer: Translator1
- Username Projektmanager: PM1
- Username Kunde: Client1
- Passwort ist jeweils 1234

Diese Beschreibung verwendet drei verschiedene Rollen. Natürlich ist es aber so, dass eine Rückfrage auch von einem anderen Benutzer gestartet werden kann, nicht nur vom Übersetzer. Dies ist hier der Übersichtlichkeit halber ausgeklammert, wir zeigen nur den typischen Workflow über drei Rollen. Der Spezialist ist in diesem Durchlauf ebenfalls ausgelassen, da er lediglich eine Wiederholung der anderen Delegations-Schritte ist.

Hinweis für den Login-Bildschirm: Wenn Sie die Checkbox *Benutzer merken* anklicken werden sie nach dem Schließen und erneuten Öffnen Ihres Browser automatisch angemeldet. Dies ist insbesondere nützlich wenn sie direkt von einer Emailbenachrichtigung (durch Klick auf den enthaltenen Link) in smartQuery einsteigen wollen, ohne einloggen zu müssen.

3.1 Übersetzer: Loggen einer neuen Rückfrage

So starten sie eine neue Rückfrage:

a) Melden Sie sich als Übersetzer am System an.

b) Wählen Sie den Bildschirm *Neue Rückfrage*.

⇨ Es erscheint die Maske zum Eintragen einer neuen terminologischen Rückfrage.

c) Füllen Sie die vorgegebenen Felder für die Rückfrage aus
- ODER -
Schalten Sie auf *Andere* um, damit Sie eine andere Rückfrage stellen können.

d) Klicken Sie auf *Rückfrage speichern*.

⇨ Die Rückfrage wurde abgesendet und liegt nun beim Projektmanager oder Gruppe von Projektmanagern.

3.2 Projektmanager: Prüfen und Delegieren einer Rückfrage

So prüfen Sie eine Rückfrage:

a) Melden Sie sich als Projektmanager am System an.

⇨ In *Meine Ansicht* sehen Sie alle Rückfragen, die aktuell bei Ihnen zur Bearbeitung liegen. Hier liegt auch die Rückfrage, die Sie im oberen Schritt gerade eingereicht haben.

b) Doppelklicken Sie die gewünschte Rückfrage, oder klicken Sie rechts außen auf das Symbol *Rückfrage Bearbeiten*.

⇨ Die Rückfrage geht im Bearbeitungsbildschirm auf. Da Sie Projektmanager sind, können Sie hier mehr Informationen eintragen als der Übersetzer zuvor.

c) Markieren Sie optional die letzten beiden Kontrollkästchen *Für Kundenfeedback* und *Für Übersetzerfeedback*, um diese Rückfrage in einem späteren Schritt auch an andere Übersetzer oder an den Kunden als Feedback versenden zu können.

d) Als nächste Schritte können Sie die Rückfrage an den Übersetzer zurückschicken (z.B. wenn die Frage unklar war), oder selbst bereits beantworten, oder sie einem Kunden weiterleiten. Für den Testdurchlauf wählen Sie bitte *Rückfrage zuweisen*.

e) Es öffnet sich das Dialogfeld *Rückfrage dem gewählten Benutzer zuweisen*, in dem Sie festlegen können, welchem Benutzer beim Kunden oder einer gesamten Gruppe (in eckigen Klammern dargestellt) Sie diese Frage delegieren.

f) Wählen Sie den gewünschten Benutzer oder Gruppe.

g) Füllen Sie gegebenenfalls die Felder aus.

h) Klicken Sie auf *An gewählten Benutzer delegieren*.

⇨ Die Rückfrage ist nun an den Kunden delegiert.

3.3 Kunde: Prüfen und Beantworten einer Rückfrage

So prüfen Sie eine Rückfrage:

a) Melden Sie sich als Kunde am System an.

⇨ In *Meine Ansicht* sehen Sie alle Rückfragen, die aktuell bei Ihnen zur Bearbeitung liegen. Hier sehen Sie auch die Rückfrage, die Sie soeben als Projektmanager an den Kunden delegiert haben.

b) Doppelklicken Sie die gewünschte Rückfrage, oder klicken Sie rechts außen auf das Symbol *Rückfrage bearbeiten*.

⇨ Die Rückfrage geht im Bearbeitungsbildschirm auf. Da Sie Kunde sind, können Sie hier weniger Informationen eintragen als der Übersetzer oder Projektmanager zuvor.

c) Als nächste Schritte können Sie die Rückfrage dem Projektmanager zurückschicken (z.B. wenn die Frage unklar war), oder selbst bereits beantworten, oder sie einem internen Spezialisten weiterleiten. Für den Testdurchlauf wählen Sie bitte *Antworten*.

d) Es öffnet sich das Dialogfeld *Rückfrage dem vorherigen Benutzer antworten.* Hier können Sie Ihre Antwort in das Feld *Antwort Kunde* eintragen, und optional auch unter *Anmerkung* noch eine Anmerkung anbringen.

e) Klicken Sie auf *Gewähltem Benutzer antworten*.

⇨ Die Rückfrage ist nun beantwortet und liegt wieder beim Projektmanager zur weiteren Bearbeitung.

3.4 Kunde: Delegieren einer Rückfragen an einen Spezialisten

Wie zuvor erwähnt kann der Kunde eine Rückfrage an eine zusätzliche Ebene an einem vordefinierten Spezialisten beim Kunden weiterdelegieren. Für den Testdurchgang können Sie diesen Schritt auslassen.

3.5 Projektmanager: Weiterleiten der Antwort

So prüfen Sie die Antwort des Kunden:

a) Melden Sie sich als Projektmanager am System an.

⇨ In *Meine Ansicht* sehen Sie alle Rückfragen, die aktuell bei Ihnen zur Bearbeitung liegen. Hier liegt auch die Rückfrage, die Sie im oberen Schritt gerade als Kunde beantwortet haben. Sie sehen zusätzlich jetzt auch das Feld *Antwort Kunde* sowie den Status *Beantwortet durch Kunden*.

b) Doppelklicken Sie die gewünschte Rückfrage, oder klicken Sie rechts außen auf das Symbol *Rückfrage bearbeiten*.

⇨ Die Rückfrage geht im Bearbeitungsbildschirm auf.

c) Als nächste Schritte können Sie die Rückfrage erneut dem Übersetzer zurückschicken (z.B. wenn die Frage unklar war) oder dem Kunden zurückschicken (z.B. wenn die Antwort nicht klar ist). Sie können die Rückfrage auch dem Kunden erneut zuweisen oder aber dem Übersetzer die Antwort weiterleiten. Klicken Sie für Letzteres auf *Antworten*.

d) Es öffnet sich das Dialogfeld *Rückfrage beantworten.* Hier können Sie nun neben der bestehenden Antwort des Kunden noch Ihre eigene Antwort in das Feld *Antwort Projektmanager* eintragen (z.B. wenn für den Übersetzer Zusatzhinweise notwendig sind), die Antwort des Kunden bearbeiten, und optional auch unter *Hinweis* noch eine Anmerkung anbringen.

e) Klicken Sie auf *Gewählten Benutzer Antworten*.

⇨ Die Rückfrage ist nun beantwortet und liegt beim Übersetzer zur Bestätigung.

3.6 Übersetzer: Abschließen einer Rückfrage

So prüfen Sie die Antwort auf Ihre Rückfrage:

a) Melden Sie sich als Übersetzer am System an.

⇨ In *Meine Ansicht* sehen Sie alle Rückfragen, die aktuell bei Ihnen zur Bearbeitung liegen. Hier liegt auch die Rückfrage, die Sie im oberen Schritt gerade als Projektmanager beantwortet haben. Sie sehen zusätzlich jetzt auch das Feld *Antwort Kunde, Antwort Projektmanager* sowie den Status *Abgeschlossen durch PM*.

b) Doppelklicken Sie die gewünschte Rückfrage, oder klicken Sie rechts außen auf das Symbol *Rückfrage bearbeiten*.

⇨ Die Rückfrage geht im Bearbeitungsbildschirm auf.

c) Als nächste Schritte können Sie die Rückfrage an den Projektmanager mit Klick auf *Erneut Zuweisen* zurückschicken (z.B. wenn die Antwort unklar war) oder die Rückfrage abschließen. Klicken Sie für Letzteres auf *Abschließen*.

⇨ Die Rückfrage ist nun abgeschlossen. Sie bestätigen damit dem Projektmanager, die Antwort verstanden und in die Übersetzung eingearbeitet zu haben.

3.7 Offline-Bearbeitung von Rückfragen

Als Projektmanager oder Kunde können Sie Rückfragen gezielt als Excel-Datei exportieren, offline bearbeiten und wieder hochladen.

Exportieren von Rückfragen

So exportieren Sie Rückfragen:

➢ Sie sind als Projektmanager oder Kunde eingeloggt.

a) Wechseln Sie in die *Übersicht*.

b) Stellen Sie die Filtereinstellungen so ein, dass Sie genau die Rückfragen angezeigt haben, die Sie exportieren möchten. Bitte beachten Sie, dass von den gefilterten Rückfragen nur diejenigen exportiert werden, die der Organisation (dem Kunden) zugeordnet sind!

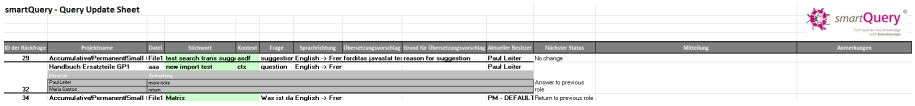
c) Klicken Sie links unten auf *Mir zugewiesene Rückfragen exportieren.*

d) *Standardmäßiger nächster Status:* Eine Auswahl zwischen *keiner, Der vorherigen Rolle antworten* und *Der vorherigen Rolle zurückschicken* ist möglich.

⇨ Die Rückfragen werden als Excel Datei zusammengestellt. Sie können diese Datei nun auf Ihrem Laufwerk abspeichern.

Bearbeiten der Excel-Datei

Die Excel-Datei enthält in den Spalten A bis J die Informationen über die Rückfrage, bisherige Anmerkungen etc. Diese Informationen sind in der Excel-Datei gesperrt, sie können offline nicht bearbeitet werden. Die Spalten K bis M können Sie bearbeiten und diese Information anschließend nach smartQuery importieren.



smartQuery Excel-Datei

So können Sie die Excel-Datei bearbeiten:

a) Geben Sie in der Spalte *K - Next Status* ein, was nach dem Hochladen der Excel-Datei mit dieser Rückfrage geschehen soll. Sie können hier wählen zwischen:
- *Keine Änderung:* Die Rückfrage bleibt Ihnen zugewiesen.
- *Der vorherigen Rolle antworten:* Damit schicken Sie die Rückfrage mit Ihrer Antwort an Ihren Vorgänger (z.B. der Kunde an den Projektmanager) zurück.
- *Der vorherigen Rolle zurückschicken:* Damit schicken Sie die Rückfrage unbeantwortet an Ihren Vorgänger (z.B. der Kunde an den Projektmanager) zurück.
- *An die nächste Rolle delegieren:* Damit delegieren Sie die Rückfrage an den nächsten im Workflow (z.B. der Kunde an den Spezialisten) weiter.

b) In der Spalte *L – Mitteilung* können Sie den Text eingeben, der als Antwort in die Rückfrage eingetragen wird.

c) In der Spalte *M – Anmerkung* können Sie einen Text eingeben, der als Anmerkung in die Rückfrage eingetragen wird.

Hochladen der Excel-Datei

So können Sie die Excel-Datei wieder in smartQuery hochladen:

a) Wechseln Sie in smartQuery in den Bildschirm *Import.*

b) Wählen Sie die Option *Bestehende Rückfragen aktualisieren*.

c) Klicken Sie auf *Durchsuchen* und wählen Sie die bearbeitete Excel-Datei aus.

d) *Als Kunde importieren:* Wenn Sie als Projektmanager diese Option wählen, werden die in der Excel-Tabelle unter Mitteilung eingegebenen Inhalte als Kundenantwort angezeigt. Der *vorherigen Rolle* zugewiesene Rückfragen werden dann an den Übersetzer weitergeleitet, der somit erkennt, dass die Antworten vom Kunden und nicht vom Projektmanager stammen.

e) Klicken Sie auf *Datei hochladen…*

⇨ Die Rückfragen werden in smartQuery aktualisiert und eine Statistik über den Import wird zur Information angezeigt.

3.8 Starten einer Feedback-Schleife

Feedback-Schleifen sind Rückfragen, die nicht vom Übersetzer ausgehen sondern vom Kunden oder vom Projektmanager, um das Übersetzerteam oder den Endkunden aktiv über etwas zu informieren. Siehe auch Feedback-Schleifen [➞ 11].

So starten Sie eine Feedback-Schleife:

a) Melden Sie sich als Projektmanager an.

b) Wechseln Sie in den Bildschirm *Neue Rückfrage* und dann in den Unterbildschirm *Feedback-Schleife*.

c) Geben Sie die gewünschte Information ein.

d) Markieren Sie *Für Kundenfeedback*, wenn das Feedback an den Kunden gehen soll.

e) Markieren Sie *Für Übersetzerfeedback*, wenn das Feedback an den Übersetzer gehen soll.

f) Klappen Sie den Bereich der relevanten Rückfragen auf.

⇨ Sie sehen hier alle Rückfragen des gewählten Projekts / Sprachpaars, das Sie als relevant für Feedback entweder an den Übersetzer oder an den Kunden markiert haben.

⇨ Rückfragen, die bereits in anderen Feedback-Schleifen enthalten sind werden hier standardmäßig nicht angezeigt. Wenn Sie auch diese Rückfragen zum aktuellen Feedback anhängen möchten, dann klicken Sie auf *Auch in Feedback-Schleifen enthaltene Rückfragen anzeigen.*

g) Markieren Sie rechts außen mit einem Häkchen all jene Rückfragen, die Sie an dieses Feedback anhängen möchten.

h) Klicken Sie auf *Rückfrage speichern*.

⇨ Das Feedback wird abgesendet.

Das Feedback befindet sich nun im Feedback-Bereich der *Meine Ansicht* bei Übersetzern und Kunden. Diese können sich das Feedback ansehen und dann mit *Als gelesen markieren* das Feedback als gelesen bestätigen.

Parallel dazu können Sie in der *Übersicht* unter *Feedback* stets verfolgen, wie viele der Adressaten jedes einzelne Feedback bereits bestätigt haben.

Sehen Sie dazu auch

- Feedback-Schleifen [→ 11]

4 Administration

4.1 Systemvoraussetzungen

Die folgenden Systemvoraussetzungen müssen für die Installation von smartQuery erfüllt sein:

- Microsoft .NET Framework 4
- Microsoft SQL Server 2005 oder 2008. Auch die Express Edition ist ausreichend.
- Microsoft SQL Server Management Studio (Express) wird empfohlen, um die Datenbank anzulegen.
- Microsoft Internet Information Services (IIS) Version 6.0 oder höher. Bei der Verwendung von IIS 7 auf 64 Bit Maschinen muss der 32-Bit Modus aktiviert sein. Am einfachsten indem ein eigenes Anwendungspool für smartQuery eingerichtet wird.
- ASP.NET ISAPI Erweiterung muss aktiviert sein.
- Client-Seitig ist ein Internet-Explorer ab 7, ein Firefox ab 3.6 oder Google Chrome notwendig, wobei jeweils JavaScript erlaubt sein muss. Mit anderen Browsern wurde smartQuery nicht getestet.
- Einschränkung bei Internet-Explorer 7: Die Sortierung von Tabellenzeilen wird nicht gespeichert. Bei allen übrigen getesteten Browsern gibt es diese Einschränkung nicht, da dort mit localstorage anstelle von Cookies gearbeitet werden kann.

4.2 Installation

4.2.1 Lieferung

Die Lieferung von smartQuery umfasst eine in einem ZIP-Archiv komprimierte Web-Anwendung für den Internet Information Server, sowie eine Seriennummer und mehrere Aktivierungscodes für einzelne Features.

Entzippen Sie als ersten Schritt die erhalten ZIP-Datei in einen Ordner, auf den IIS zugreifen kann. Standardmäßig ist das z.B. *c:\inetpub\wwwroot\smartquery*.

4.2.2 Datenbankeinrichtung

➢ Sie haben einen Datenbankserver und einen Benutzer mit DBCreate-Rechten.

a) Melden Sie sich mit SQL Studio an Ihrem Datenbankserver an.

b) Legen Sie eine neue Datenbank mit dem gewünschten Namen an. Der Standardname ist smartQuery.

c) Öffnen Sie das Script *create.sql*. Falls Sie den Namen der Datenbank angepasst haben, ersetzen Sie alle smartquery.db-Vorkommen im Script mit Ihrem Namen.

d) Führen Sie das Script auf der Datenbank aus, um die Objekte wie Tabellen, Gespeicherte Prozeduren usw. anzulegen. Bei den Tabellen-Einstellungen beachten Sie bitte die Einschränkung im Internet Explorer 7 (siehe Systemvoraussetzungen).

e) Geben Sie dem IIS-User vollen Zugriff auf die Datenbank. Typischerweise ist dies der User *Netzwerkdienst*.

Die Datenbank ist damit vollständig eingerichtet.

4.2.3 Einrichtung des Portals

➢ Den Inhalt der gelieferten ZIP-Datei haben Sie bereits entzippt, z.B. in das Verzeichnis c:\inetpub\wwwroot\smartquery.

a) Erstellen Sie in diesem Ordner eine Sicherungskopie der Datei *web.config.orig* und benennen Sie diese um auf *web.config*. Öffnen Sie die Datei *web.config* zum Beispiel im Editor.

b) Suchen Sie den folgenden Eintrag:
add name="smartqueryEntities" connectionString=

c) Tragen Sie hier den Verbindungsstring zu Ihrer oben angelegten Datenbank ein, z.B.:
<add name="smartqueryentities" connectionString="data source=.\sqlexpress;initial catalog=smartquery;integrated security=true" providerName="system.data.sqlclient" />

d) Suchen Sie den folgenden Eintrag:
CollaborationConfiguration

e) Wählen Sie hier den Connector, über den Sie Benutzer, Projekte, Organisationen etc. verwalten möchten. Zur Wahl stehen:

f) InternalCollaboration:
Legt fest, dass die gesamte Konfiguration der Benutzer- und Projekt-Daten in smartQuery selbst erfolgen soll.
Geben Sie dazu ein: <CollaborationConfiguration collaborationSource="InternalCollaboration" connectionString=""/>

g) Worx- oder PlunetCollaboration:
Legt fest, dass LTC Worx, Plunet oder ein anderes Projektmanagementsystem (in Vorbereitung Ontram) als Datenquelle fungieren sollen.
Der ConnectionString ist dabei benutzerspezifisch und wird im Zuge der Implementierung für Ihr System erstellt. Der connectionString beinhaltet den Ort der Projektmanagement-Datenbank, aber auch ein Mapping, z.B. welche Benutzer-Gruppen Projektmanager sind usw.

4.2.4 Einrichtung der Web-Anwendung

➢ Sie haben die Web-Anwendung entzippt, die web-config konfiguriert und die Datenbank angelegt.

a) Konvertieren Sie im IIS-Manager den Ordner smartQuery mit rechtem Mausklick in eine Anwendung.

b) Weisen Sie ein ASP.NET v4 Application Pool zu, das auf 32 Bit läuft. Sie können dies in den erweiterten Einstellungen tun, indem Sie den Parameter „Enable 32-bit Applications“ auf „True“ stellen.

c) Im Falle von IIS7 müssen möglicherweise auch noch einige .NET-Services aktiviert werden. Gehen Sie dazu in der Kommandozeile (CMD), in das Verzeichnis *\windows\Microsoft.Net\Framework\v3.0\Windows Communication Foundation*
und geben Sie dort den Befehl *ServiceModelReg –i* ein.

d) Geben Sie dem IIS-Benutzer (Netzwerkdienst) vollen Zugriff auf das Verzeichnis *App_Data*. Dies wird für das Abspeichern der Protokolldateien benötigt. Falls das Verzeichnis App_Data noch nicht existiert, legen Sie dieses bitte unterhalb des smartQuery-Verzeichnisses an.

e) Sie können nun die Website aufrufen und sich mit dem Default-Login „admin“ / „admin“ anmelden.

Hotfix für die Erkennung neuer Browserversionen

Standardmäßig verwendet ASP.NET eine sog. sniffing-Technologie, damit der benutzerseitige String den verwendeten Browser erkennen kann. Die Browserdefinitionsdateien können einen bestimmten Bereich von Browserversionen erfassen. Wenn jedoch eine neue Browserversion installiert wird, kann ASP.NET dies nicht immer direkt mit dem benutzerseitigen String erkennen. In diesem Fall kann es sein, dass ASP.NET diese Version als einen unbekannten Browser identifiziert. ASP.NET erkennt z.B. keine Windows Internet Explorer v.10, der den folgenden Benutzer-String aufweist:

Mozilla/5.0 (kompatibel; MSIE 10.0; Windows NT 6.1; Trident/6.0)

Dies kann dazu führen, dass einige Software-Features nicht richtig funktionieren. Deshalb wird es empfohlen den offiziellen *Hotfix* von Microsoft herunterzuladen:

http://support.microsoft.com/kb/2600088

Dieses Hilfsprogramm muss am Server-Computer, der die smartQuery Web-Anwendung hostet, installiert werden.

4.2.5 Email-Konfiguration

Für das Verwenden von Mail-Benachrichtigungen z.B. bei neuen Queries, verfügt smartQuery über einen eigenen Dienst, der nicht die Mailing-Funktionen des IIS nutzt. Dieser kann wie folgt konfiguriert und installiert werden:

➢ Sie haben die Web-Applikation konfiguriert und der Zugriff funktioniert.

a) Öffnen Sie im Verzeichnis *bin\EmailManagementService* die Datei *SmartQuery.Service.exe.config*

b) Legen Sie im Key *windowsServiceName* den gewünschten Namen des Windows-Dienstes für den smartQuery-Mailer fest. Z.B.: *<add key="windowsServiceName" value="SmartQueryMailService"/>*

c) Legen Sie im Key *emailConfiguration* folgende Parameter fest:

d) *overrideEmailAddresses*: Hier können Sie für die Testphase eine Mail-Adresse angeben. Alle Mails werden dann nicht an die jeweiligen Benutzer sondern an diese „Override“ Adresse gesendet. Für den Produktivbetrieb lassen Sie diesen Wert leer.

e) *siteRoot*: Geben Sie das Root-Verzeichnis von smartQuery ein, so wie es Ihre Benutzer aufrufen, also z.B.: *siteRoot="http://servername/SmartQueryWeb".* Die Mails beinhalten immer den Link zur dazugehörigen Query. Damit in der Email die korrekte Web-Adresse enthalten ist, muss hier der richtige „Root“ eingegeben sein.

f) *emailSettings*: Hier geben Sie die SMTP-Verbindungsdaten ein.

g) Installieren Sie nun den Dienst durch Aufruf der *SmartQuery.Service.exe* mit dem Parameter */install*.

⇨ Der Mail-Versand wurde nun konfiguriert.

Sie können zum Test des Mail-Versandes auch die Konsole *SmartQuery.Service.Console.exe* starten. Konfigurieren Sie dazu aber auch die *SmartQuery.Service.Console.exe.config*!

4.2.6 Lizenzierung

Die Lizenzierung von smartQuery erfolgt über:

- Anzahl der unterstützten Sprachen, für die Rückfragen erstellt werden können. Die Sprachen werden Vendoren zugewiesen.
- Anzahl der unterstützten named user = Projektmanager.
- Anzahl der unterstützten concurrent user = alle anderen (Übersetzer, Kunden, Spezialisten).
- Enterprise Option = Keine Einschränkungen der Lizenz.

Standardmäßig wird eine Testlizenz für 30 Tage mit smartQuery geliefert. Um bei Updates ein Überschreiben der Lizenz zu vermeiden, ist der Dateiname dieser Lizenz App_Data\licence.lic.original. Kopieren Sie diese Datei und benennen Sie sie App_Data\licence.lic.

Falls Sie updaten, bleibt Ihre ursprüngliche Lizenzdatei bestehen und die aktivierten Lizenzen bleiben damit erhalten.

Zum Aktivieren der Lizenz dient das Tool *sqTools.exe*, das sich im BIN-Verzeichnis von smartQuery befindet.

Gehen Sie zur Aktivierung der Lizenz wie folgt vor:

➢ Sie haben von Kaleidoscope die Seriennummer und gegebenenfalls Aktivierungscodes für einzelne Features erhalten. Sie haben die Web.config-Datei bereits erstellt und den Pfad zur Lizenzdatei entweder defaultmäßig belassen oder entsprechend an Ihre Bedürfnisse angepasst.

a) Starten Sie *sqTools.exe* als Administrator.

b) Klicken Sie auf *Install Licence Protector*. Das registriert die entsprechende DLL der Lizenzierungssoftware, falls dies nicht schon erfolgt ist.

c) Klicken Sie auf *Register smartQuery*.

d) Wählen Sie *Online Activation*, falls Ihr Server über eine Internetverbindung verfügt. Andernfalls wählen Sie Email-Activation und folgen Sie den Hinweisen im Wizard.

e) Geben Sie nun Ihre Seriennummer, Ihren Firmennamen, optional auch Ihren eigenen Namen sowie Ihr Land und Ihre Email-Adresse ein. Diese Daten werden am Kaleidoscope-Server gespeichert, um nachvollziehen zu können, wer die Lizenz generiert hat.

f) Klicken Sie auf *Next*.

⇨ Die Aktivierung wird durchgeführt und bestätigt.

g) Klicken Sie auf OK / Fertigstellen, bis Sie wieder im *sqTools.exe* angelangt sind.

h) Klicken Sie nun auf *Display Licence Information*.

⇨ Sie sehen nun Ihre aktivierte Lizenz sowie alle aktivierten Zusatzoptionen.

i) Klicken Sie nun auf *Activation Key* und geben Sie den ersten erhaltenen Aktivierungscode für etwaige Zusatzoptionen ein.

j) Wiederholen Sie dies für alle erhaltenen Aktivierungscodes.

k) Abschließend klicken Sie auf *Close*.

l) Sie können *sqTools.exe* nun schließen.

⇨ Sie haben nun die Lizenzierung abgeschlossen.

Lizenzierung von Demoversionen

Falls Sie eine Demoversion von smartQuery installieren, registrieren Sie dennoch den License Protector. Die Eingabe von Seriennummer und Aktivierungscodes können Sie aber überspringen, da eine Demoversion standardmäßig lizenziert ist.

4.2.7 Excel-Zugriffsrechte

smartQuery verwendet zum Export und Import eine Excel-Automatisierung über IIS. Dabei kann es zu Fehlermeldungen kommen, wie etwa: `Fehler beim Hochladen: Microsoft Excel kann auf die Datei 'C:`

```
\inetpub\wwwroot\smartquery\App_Data\Temp
\c1cee8c6-52ab-4927-a825-813ddcb09c86.tmp..xls' nicht
zugreifen
```

Die Lösung dazu ist in der Microsoft Knowledgebase so beschrieben:

a) Legen Sie ein Verzeichnis “C:\Windows\SysWOW64\config \systemprofile**Desktop** ” (für 64 Bit Windows) oder “C:\Windows \System32\config\systemprofile**q** ” (für 32 Bit Windows) an.

b) Geben Sie dem Benutzer, unter dessen Kontext der Application Pool von smartQuery läuft, Vollzugriff auf diesen Pfad.

4.2.8 Updates

Für ein Update von smartQuery gehen Sie bitte wie folgt vor:

a) Sichern Sie die komplette bestehende Installation durch Kopie des Ordners smartQuery und durch eine Sicherung der Datenbank smartQuery.

b) Entpacken Sie den Inhalt des neuen Pakets über das alte Paket.

c) Die web.config und die license.lic werden nicht überschrieben, da sie im Paket andere Namen haben (web.config.original und license.lic.original).

d) Stellen Sie sicher, dass die Zugriffsberechtigungen auf etwaige neue Dateien übernommen werden.

e) Prüfen Sie in *sqtools.exe*, ob ein Datenbankupdate notwendig ist. *sqTools.exe* zeigt dies an, indem die Schaltfläche *Update Database* zur Verfügung steht. Klicken Sie in diesem Fall auf die Schaltfläche, dann aktualisiert *sqTools.exe* die Datenbank auf die aktuelle Version.

4.3 Konfiguration

Nach der Installation muss smartQuery für Ihr Unternehmen konfiguriert werden.

Beim Installieren der smartQuery-Datenbank wurde bereits ein Admin-Benutzer namens *Admin* mit Passwort *Admin* angelegt. Sie können sich also bereits als Administrator am Portal anmelden. Bitte ändern Sie möglichst bald das Passwort und gegebenenfalls auch den Benutzernamen des Administrators.

Schnittstellentyp

Ausschlaggebend für die Art der Konfiguration ist dabei, welche Art von Schnittstelle Ihr smartQuery aufweist. Dabei gibt es zwei Möglichkeiten:

1. Schnittstelle zu einem Projektmanagement-System:
   Aktuell kann smartQuery mit LTC Worx, Plunet Business Manager und Ontram verknüpft werden. In diesen Fällen ist in smartQuery keine Konfiguration von Organisationen und Projekten notwendig. Diese werden aus den entsprechenden Systemen automatisch ausgelesen. Sobald sich ein Benutzer anmeldet, wird er in dem PM-System authentifiziert, und falls in smartQuery noch nicht vorhanden, hier angelegt. Sie können auch Benutzer aus den Systemen in smartQuery importieren.
   Sie können allerdings Rückfrage-Routen dennoch konfigurieren, dazu müssen allerdings die Organisationen und Routen importiert werden oder schon vorhanden sein.
2. Interne Verwaltung von Organisationen, Benutzern und Routen:
   In diesem Fall bietet smartQuery ein komplettes Interface zur Verwaltung dieser Einheiten.

Im folgenden Abschnitt werden alle Funktionen beschrieben, auch wenn Sie für bestimmte Interface-Typen nicht vorhanden sind.

4.3.1 Lizenz-Information

In diesem Bereich sehen Sie die Lizenz-Informationen für Ihre smart-Query Installation. Diese ist abhängig von der Art der Lizenzierung. Eine Erweiterung kann durch das Einspielen neu erworbener Aktivierungscodes durch Ihren Administrator erfolgen.

Das Einspielen der Lizenzen erfolgt über das Zusatz-Tool *sqtools.exe*. Siehe dazu Lizenzierung [→ 42].

4.3.2 Sprachen

Hier können Sie neue Sprachen anlegen. Diese werden benötigt, um die Sprachkombinationen für Übersetzer und Projekte definieren zu können. Rückfragen in smartQuery sind grundsätzlich Sprachkombinations-spezifisch.

Bitte beachten Sie dabei Ihre Lizenz-Informationen, denn möglicherweise ist die Anzahl der Sprachen in Ihrer Instanz von smartQuery eingeschränkt.

Zum Hinzufügen einer neuen Sprache gehen Sie wie folgt vor:

a) Klicken Sie auf Neue Sprache hinzufügen.

⇨ Ein Popup-Fenster öffnet sich.

b) Geben Sie den Namen der Sprache (z.B. „Deutsch“) sowie den Sprachcode (z.B. „DE-AT“) ein.

c) Klicken Sie auf Hinzufügen

⇨ Die neue Sprache wurde hinzugefügt und erscheint nun in der Liste.

Sprachen können nicht geändert sondern nur gelöscht und neu hinzugefügt werden.

4.3.3 Kulturen

Im Gegensatz zu Sprachen, die sich auf die Sprachkombination einer Rückfrage bezieht, sind Kulturen die Sprachen der Benutzeroberfläche. Sie können beliebig viele Kulturen anlegen. Standardmäßig ist smartQuery in Deutsch und Englisch verfügbar.

Wenn Sie neue Kulturen hinzufügen, so müssen Sie die Ressource-Dateien der smartQuery Applikation lokalisieren, am besten mit einem externen Lokalisierungstool. Lokalisieren Sie dazu die Datei *C:\inetpub\wwwroot\smartquery2\bin\en\ SmartQueryWeb.resources.dll* und kopieren Sie diese in ein Unterverzeichnis mit dem ISO-Code der Sprache, also z.B. „FR“ für Französisch.

Darüber hinaus müssen alle Feldnamen und Feldwerte in die neue Kultur übersetzt werden. Dies können Sie direkt in smartQuery tun.

4.3.4 Felder der Rückfragen

Hier können Sie alle Felder konfigurieren, die für Rückfragen zur Verfügung stehen. Sie können neue Felder anlegen, aber auch bestehende bearbeiten und mit Ausnahme der Standard-Felder auch löschen.

Für jedes Feld sind folgende Informationen angezeigt bzw. notwendig:

- Name: Interner Name des Feldes in der Datenbank
- Lokalisierung: Die Anzeige des Feldnamens pro Zielkultur von smartQuery. Dazu klicken Sie auf Lokalisierung bearbeiten und geben den Namen für alle konfigurierten Kulturen ein.
- Typ: Datentyp des Feldes. Bei Feldern mit Pickliste auch die hinterlegte Pickliste.
- Pflichtfeld: Ob das Feld bei Rückfragen ausgefüllt werden muss.

- Öffentlich: Ob das Feld von allen Benutzern immer gesehen werden kann. Ist es nicht öffentlich, können Sie unter Organisationen -> Felder auf Organisationsebene definieren, wann es für wen sichtbar ist.
- Länge: Die Länge in Zeichen bei Textfeldern (String).
- Standardwert: Bei booleschen (Ja/Nein) bzw. Wertelisten-Feldern einen Standardwert, der vorgeschlagen wird.
- Für terminologische / andere Rückfragen / Feedbackschleifen: In welchen Arten von Rückfragen das Feld verwendet wird. Diese Funktion ist verfügbar für neu angelegte Felder und Standardfelder, die mit einem gelben Schloss markiert sind. Möchten Sie also ein Standardfeld (z.B. Dateiname) bei terminologischen Rückfragen deaktivieren, müssen Sie das Häkchen in der entsprechenden Spalte rausnehmen.
- Kann durchsucht werden: Ob das Feld in der Suchmaske von smartQuery gezielt durchsucht werden kann. Falls Sie hier ein Feld durchsuchbar machen, wird es in der Suche unterhalb des Stichwortes explizit als Suchfeld angezeigt. Alternativ können Sie in der Suche auch ALLE Textfelder durchsuchen lassen.
- Anzeige-Index: In welcher Reihenfolge die Felder in der Rückfrage- und Suchmaske angezeigt werden. Je kleiner die Zahl, desto höher oben das Feld.
- qT: Ob das Feld für das Mapping in die Termbank bzw. nach quickTerm relevant ist (aktiviert). In diesen Fällen kann das Feld in der quickTerm-Konfiguration auf ein bestimmtes Feld der Ziel-Termbank gemappt werden.

Feld bearbeiten

Standardmäßig sind bereits Vorlagen für verschiedene Feldertypen aufgelistet. Um ein neues Feld anzulegen müssen Sie einer dieser Vorlagen bearbeiten. Zum Bearbeiten gehen Sie wie folgt vor:

➢ Falls Sie Wertelisten verwenden möchten, stellen Sie sicher, dass Sie diese vorher bereits angelegt haben.

a) Wählen Sie ein vordefiniertes Feld und klicken rechts auf *Bearbeiten*.

b) Sie können hier den Namen, Datentyp und alle Optionen für dieses Feld ändern.

c) Klicken Sie auf *Lokalisierung bearbeiten*.

⇨ Es öffnet sich das Dialogfeld Lokalisierungen bearbeiten.

d) Geben Sie hier die jeweilige Übersetzung des Feldnamens für die Anzeige in den verschiedenen Zielkulturen von smartQuery ein.

e) Klicken Sie rechts außen auf *Update*.

⇨ Das Feld wird aktualisiert.

Wertelisten

Falls Sie für bestimmte Felder Wertelisten vorsehen möchten, müssen Sie diese anlegen, bevor Sie im Feld darauf verweisen können.

So legen Sie eine Werteliste an:

a) Klicken Sie auf das Register *Wertelisten bearbeiten*.

⇨ smartQuery zeigt die bestehenden Wertelisten an. Standardmäßig ist diese Liste nach der Installation leer.

b) Klicken Sie auf *Neue Werteliste erstellen*.

c) Geben Sie den Namen dieser Werteliste ein.

⇨ Die neue Werteliste wird nun in der Liste angezeigt.

d) Markieren Sie die neu angelegte Werteliste.

e) Klicken Sie unter den Picklistenwerten (die zunächst auch leer sind) auf *Neu erstellen*.

f) Geben Sie den internen Namen des Wertes ein. Die angezeigten, lokalisierten Namen, werden erst danach erstellt.

⇨ Der neue Wert in dieser Werteliste wird nun angezeigt.

g) Markieren Sie den neuen Wert der Werteliste.

⇨ Unter dem Wert werden nun die Lokalisierungen angezeigt. Auch diese sind zunächst leer.

h) Geben Sie für jede angelegt Zielkultur den entsprechenden Namen des Wertes an und klicken Sie danach auf *Lokalisierung aktualisieren*.

⇨ Die lokalisierten Namen des Wertes werden übernommen.

i) Wiederholen Sie diese Schritte für alle Werte der Werteliste.

⇨ Die Werteliste ist nun angelegt. Sie können bestehende oder neue Felder nun auf den Typ *Picklist* stellen und dann die angelegt Werteliste auswählen.

4.3.5 Kategorien

Hier können Sie die Kategorien einer Rückfrage bearbeiten. Standardmäßig sind dies Kategorien wie Nicht verständliche Benennung im Ausgangstext, Übersetzungsvorschlag, Abkürzung, Eigenname, Beschriftung, Software-Label, Slogan, Inkonsistenter Ausgangstext, Inkonsistente zielsprachliche Referenz etc.

Zum Hinzufügen einer neuen Kategorie gehen Sie wie folgt vor:

Kategorie hinzufügen

a) Klicken Sie unter *Administration/Kategorien* auf *Kategorie anlegen*.

b) Wählen Sie im Drop-Down Feld *Organisation* jene Organisation aus, der Sie das Kategorie-Feld zuordnen möchten.

c) Geben Sie einen Namen für das Feld ein.

d) Wählen Sie aus, für welche Arten von Rückfragen die Kategorie verwendet werden soll.

e) Klicken Sie auf *Speichern*.

⇨ Die neue Kategorie wird nun in der Liste angezeigt.

Kategorien bearbeiten

a) Wählen Sie aus der Liste die neue Kategorie mit dem Icon *Bearbeiten*, um Details und Lokalisierungen festzulegen. Zuerst kommen Sie in den Abschnitt *Details der Kategorie bearbeiten*.

b) Sie können hier als erstes den Namen der Kategorie ändern.

c) Wenn Sie die Sortierreihenfolge ändern möchten, geben Sie die entsprechende Ziffer ein. Je höher die Ziffer, desto weiter unten wird das Feld in der Liste angezeigt.

d) Sie können hier auch die Arten der Rückfragen ändern, für die die Kategorie verwendet werden soll.

e) Im Abschnitt *Lokalisierungen* können Sie die Übersetzungen des Feldnamens in die bestehenden Kulturen festlegen und in weiterer Folge bearbeiten.

f) Klicken Sie auf *Lokalisierung hinzufügen*.

g) Wählen Sie die gewünschte Kultur aus, in die Sie den Feldnamen übersetzen möchten.

h) Geben Sie den entsprechenden Feldnamen ein.

i) Klicken Sie auf *Hinzufügen*.

⇨ Die neue Lokalisierung ist hinzugefügt.

⇨ Wiederholen Sie den Schritt für alle weiteren Zielkulturen.

4.3.6 Benutzer

Dieser Bereich ist abhängig von der Art Ihrer Implementierung:

- Falls Sie über ein Projektmanagement-System implementieren, werden die Benutzer über das PM-System authentifiziert und beim ersten Anmelden an smartQuery automatisch hier hinzugefügt.
- Falls Sie über die interne Verwaltung implementieren, können Sie hier Benutzer anlegen.

Gehen Sie zum Anlegen eines Benutzers wie folgt vor:

➢ Jeder Benutzer muss einer Organisation und optional einer Organisationsebene zugewiesen werden. Falls Sie noch keine Organisationen und Organisationsebenen angelegt haben, beenden Sie das Bearbeiten der Benutzer und definieren Sie zunächst die Organisationsstrukturen.

a) Klicken Sie auf *Benutzer anlegen*.

b) Geben Sie Namen (=Vor und Nachname), Benutzernamen (=Login), Passwort sowie Email-Adresse des neuen Benutzers ein.

c) Falls Sie kein Passwort eingeben wird eins automatisch erstellt und dem Benutzer auf die angegebene Emailadresse geschickt.

d) Klicken Sie auf *Aktiv*, um den Benutzer zu aktivieren. Ist ein Benutzer nicht aktiviert, kann er sich an smartQuery nicht anmelden.

e) Klicken Sie auf *Mail-Zusammenfassung senden*, wenn dieser Benutzer Emails nicht immer sofort sondern nur in bestimmten, definierten Intervallen als Zusammenfassung erhalten soll.

f) Wählen Sie als Rolle eine der vordefinierten Rollen. Näheres zu den Rollen finden Sie auch im Bereich Rollen.

g) Wählen Sie *Email-Benachrichtigung an neuem Benutzer schicken* wenn dieser Benutzer eine Emailbenachrichtigung über die Erstellung seiner Logindaten erhalten soll.

h) Wählen Sie *Passwort beim nächsten Login ändern* wenn Sie den Benutzer zwingen wollen, das Passwort beim Login auf ein Neues zu ändern.
In der Config File können Sie zudem einstellen, ob nach Ablauf einer

vordefinierten Zeit neue Passwörter erstellt werden sollen und an wie vielen früheren Passwörter smartQuery sich erinnern und die Vergabe dieser verhindern soll. Zudem haben Sie die Möglichkeit sog. starke Passwörter zu verlangen (mind. 7 Zeichen, mind. eine Zahl und eine Großbuchstabe).

⇨ Je nachdem, welche Rolle Sie gewählt haben, und welche Organisationen bzw. Organisationsebenen definiert sind, gehen nun weitere Felder auf oder auch nicht. Bei der Rolle Projektmanager können Sie hier einstellen ob der Benutzer alle Projekte (also nicht nur seine eigenen) in der Übersicht mitverfolgen kann. Klicken Sie dazu auf *Kann alle Projekte mitverfolgen*.

i) Klicken Sie auf *Administrator-Funktionen aktiv*, wenn der neue Benutzer je nach Rolle auch volle Administrations-Rechte erhalten oder nur *Organisationen/Gruppen* verwalten soll.

j) Wählen Sie die entsprechende Organisation.

k) Wählen Sie die entsprechende Organisationsebene. Default ist die Standard-Ebene, die in jeder Organisation vorhanden ist.

l) Klicken Sie auf *Speichern*.

Der Benutzer wird nun angelegt und nochmal angezeigt. Wenn alle Angaben korrekt sind, klicken Sie auf *Zurück zur Liste*.

Externe Benutzer importieren

Falls Sie über eine Schnittstelle zu einem PM-System verfügen, können Sie die darin enthaltenen Benutzer nach smartQuery importieren und weitere Einstellungen vornehmen. Klicken Sie dazu auf *Externe Benutzer importieren*, wählen Sie die entsprechende Organisation, dann die gewünschten Benutzer und drücken auf Import. Die neuen Benutzer werden in die Liste aufgenommen wo Sie weitere Änderungen vornehmen können.

Windows-Benutzer importieren

Sie können Benutzer auch aus Ihrer Active Directory importieren. Klicken Sie dazu auf *Windows-Benutzer importieren*, geben Sie Benutzernamen und Zielorganisation ein klicken auf Import.

Sie können Benutzer auch im Nachhinein bearbeiten, deaktivieren (temporär) oder löschen (dauerhaft), außer den aktuellen oder den Administrator Benutzer. Alle Rückfragen, die einem gelöschten Benutzer zugewiesen sind, sind danach verwaiste Rückfragen und können vom Projektmanager separat neu zugewiesen werden.

4.3.7 Organisationen

Dieser Bereich ist abhängig von der Art Ihrer Implementierung:

- Falls Sie über ein Projektmanagement-System implementieren, werden die Organisationen über das PM-System authentifiziert und beim ersten Anmelden eines Benutzers an smartQuery automatisch hier hinzugefügt.
- Falls Sie über die interne Verwaltung implementieren, können Sie hier Organisationen und Workflow-Routen innerhalb der Organisationsebenen anlegen, sowie auch festlegen, welche Felder und Funktionen für die einzelnen Organisationsebenen verfügbar sind.
  In diesem Fall ist standardmäßig eine Organisation *PM* bereits angelegt. Dies ist die „zentrale“ Organisation, in der alle Ihre Projektmanager arbeiten. Sie können diese Organisation nicht löschen, können aber innerhalb der Organisation verschiedene Ebenen anlegen und Benutzer hinzufügen.

In beiden Fällen können Sie aber für smartQuery Weiterleitungs-Pfade sowie die Verfügbarkeit nicht öffentlicher Felder für die verschiedenen Ebenen definieren.

4.3.7.1 Organisationen anlegen

Gehen Sie zum Anlegen einer Organisation wie folgt vor:

a) Klicken Sie auf *Neue Organisation anlegen*.

b) Geben Sie den Namen der Organisation ein.

c) Wählen Sie, falls gewünscht, einen der bestehenden Projektmanager aus. Damit können Sie Organisationen bestimmten Projektmanagern zuweisen.

d) Wählen Sie aus, ob die Organisation ein Kunde oder ein Übersetzer (=Vendor) sein soll.
   Hinweis: Sie können nur Kunden oder Übersetzer anlegen, denn die „zentrale“ Organisation ist standardmäßig vorhanden und kann nicht gelöscht werden. Die Spezialisten wiederum legt der Kunde selbst innerhalb seiner Organisation an.

e) Klicken Sie auf *Kann die Benutzer von Organisationen der anderen Rolle sehen* um andere Benutzer entsprechend sichtbar zu machen.
   Sollten die Benutzer einer Organisation unsichtbar sein, muss in der Listenansicht für diese Organisation die *öffentlich* Checkbox zusätzlich deaktivieren werden.

f) Klicken Sie auf *Übersicht erlaubt (für neue Gruppen)* falls Sie für die Benutzer dieser Organisation das Übersichtsmenü gänzlich ein- oder ausblenden wollen.

g) Klicken Sie auf *Kann nicht zugewiesene Rückfragen sehen* (nur bei Kunden) wenn alle enthaltenen Benutzer alle projektrelevanten Rückfragen sehen dürfen. Andernfalls werden nur Rückfragen sichtbar, die bereits an einem Benutzer dieser Gruppe zugewiesen wurden.

h) Klicken Sie auf *Speichern*.

⇨ Die neue Organisation wird nun angezeigt. Falls Sie eine Kundenorganisation angelegt haben, können Sie zusätzlich zugehörige Gruppen und Benutzer aufnehmen. Wenn Sie für diesen Kunden später Projekte erstellen, werden diese zugehörigen Gruppen und Benutzer standardmäßig für diese Projekte angeführt.

i) Klicken Sie auf *Zurück zur Liste*.

⇨ Die neue Organisation wird nun in der Liste angezeigt.

⇨ **Organisationen importieren**

⇨ Falls Sie über eine Schnittstelle zu einem PM-System verfügen können Sie die Organisationen auch importieren. Klicken Sie dazu auf *Organisationen importieren* und wählen Sie die gewünschten Organisationen. Wählen Sie die Option *Zugehörige Benutzer importieren* wenn die unter dieser Organisation angeführten Benutzer gleichzeitig importiert werden sollen. Sie können diese aber auch später im Unterregister *Benutzer* importieren.

Organisationsebenen

Sie können innerhalb von Organisationen sogenannte Organisationsebenen anlegen und danach zwischen diesen Ebenen „Workflow-Routen“ definieren, also z.B. Übersetzer -> Senior Übersetzer -> Interner Projektmanager… Näheres dazu siehe auch Workflow-Routen [➞ 7].

Standardmäßig verfügt jede Organisation bereits über die Ebene *Default*. Falls es in dieser Organisation keine Workflow-Routen geben soll, also z.B. nur ein Benutzer vorhanden ist, oder nur gleichwertige Benutzer vorhanden sind, dann müssen Sie keine weiteren Organisationsebenen anlegen.

Bei Kunden ist standardmäßig auch die Ebene *Spezialist* vorhanden. Dies sind die Fachexperten, die sich jeder Kunde selbst anlegen kann. Diese Ebene kann nicht gelöscht aber weiter bearbeitet werden.

Falls es in dieser Organisation einen Workflow gibt, so legen Sie zunächst Organisationsebenen und danach Workflow-Routen an.

So legen Sie eine neue Organisationsebene an:

a) Klicken Sie einmal auf die gewünschte Organisation.

   ⇨ Darunter werden nun alle Organisationsebenen in dieser Organisation angezeigt.

b) Klicken Sie auf *Neue Organisationsebene anlegen*.

c) Geben Sie einen Namen für diese Organisationsebene an.

d) Legen Sie fest, ob diese Ebene Rückfragen *weiterleiten darf*, also Rückfragen über den Standardworkflow hinaus delegieren kann (z.B. im Falle eines Kunden: direkt an einem Übersetzer).

e) Legen Sie fest, ob diese Ebene *öffentlich* ist, also Rückfragen über den Standardworkflow hinaus empfangen kann (z.B. im Falle eines Übersetzers: direkt von einem Kunden).

f) Klicken Sie auf *Speichern*.

   ⇨ Die neue Organisationsebene wird angezeigt.

g) Klicken Sie auf Zurück zur Liste und wiederholen Sie den Schritt für alle Organisationsebenen.

⇨ Sie haben nun alle Organisationsebenen angelegt. Als nächstes definieren Sie die Workflow-Routen innerhalb der Organisation.

ID Reihenfolge

Jede Organisationsebene wird automatisch einer “ID Reihenfolge” in der Reihenfolge der Erstellung zugewiesen. Diese Nummer bestimmt wer eine Rückfrage zuerst in der Organisation bekommt. Das bedeutet, dass in einer bestimmten Organisation die Benutzer der Ebene mit der niedrigsten ID-Zahl eine Rückfrage zuerst bekommen. Diese können dann die Rückfrage der nächsten Ebene mit der zweitniedrigsten ID-Zahl weiterleiten, usw. Stellen Sie dabei sicher, dass Sie in der Projekteinstellung alle Organisationsebenen anführen, die Sie in dieser Weiterleitungsstruktur einbeziehen möchten. Sie können die vordefinierte ID-Zahl in der Organisationsebene ändern und auch die gleiche Zahl für verschiedene Untergruppen angeben um Ihre jeweilige Unternehmensstruktur widerzuspiegeln.

Wenn Sie die “öffentlich” Checkbox anklicken können Sie jedoch Rückfragen unabhängig der ID-Reihenfolge direkt an diese Ebene weiterleiten. Dafür müssen Sie zusätzlich die „Weiterleiten erlaubt“ Checkbox bei der Organisationsebene des Absenders anklicken.

4.3.7.2 Workflow-Routen anlegen

Hier definieren Sie die Workflow-Routen, also welche Organisationsebene Rückfragen an welche anderen Ebenen innerhalb der Organisation oder auch an andere Organisationen delegieren darf. Näheres Siehe auch Workflow-Routen [➟ 7].

So definieren Sie einen neuen Workflow-Pfad:

a) Klicken Sie auf *Weiterleitungspfade in den Organisationsebenen*.

⇨ Alle bestehenden Weiterleitungspfade werden angezeigt.

b) Klicken Sie auf *Neuen Weiterleitungspfad hinzufügen*.

c) Legen Sie *Ausgangsorganisation* sowie *Ausgangsebene* fest. Die Ausgangsebene ist jene Ebene, die eine Rückfrage delegieren darf.

d) Legen Sie die *Zielorganisation* sowie die *Zielebene* fest. Das Ziel ist jene Organisation und Ebene, an die eine Rückfrage delegiert werden darf.

e) Klicken Sie auf *Hinzufügen*.

⇨ Der neue Weiterleitungspfad wurde hinzufügt.

Sie können für jede Ausgangsebene mehr als nur eine Zielebene festlegen. Das bedeutet, dass diese Ebene an unterschiedliche Ebenen delegieren darf. Sie können zum Beispiel einrichten, dass ein Übersetzer in einer Übersetzer-Organisation entweder an seinen Senior-Übersetzer, oder an den Projektmanager oder zum Beispiel auch direkt an einen Kunden delegieren darf.

Stellen Sie sicher, dass Sie für jede hinzugefügte Organisationsebene die entsprechenden Weiterleitungspfade anlegen. Standardmäßig darf jeder Übersetzer immer an den Default-Projektmanager delegieren, jeder Projektmanager an den Default-Kunden.

4.3.7.3 Felder auf Organisationsebene

Bei der Weiterleitung einer Rückfrage von einer Organisation oder Ebene an eine andere können bestimmte Felder befüllt werden. Klassischerweise z.B. das Feld „Antwort“. Sie können hier aber weitere Felder dafür definieren:

So fügen Sie eine neue Feld-Berechtigung auf Organisationsebene hinzu:

a) Klicken Sie unterhalb der Liste auf *Hinzufügen*.

b) Geben Sie die *Ausgangsorganisation* und die *Ausgangsebene* ein. Das ist jene Organisation bzw. Ebene in einer Organisation, die gerade eine Rückfrage weiterleiten möchte.

c) Wählen Sie aus der Liste der Felder jenes aus, dass in dem Dialogfeld angezeigt werden soll.

⇨ Das neue Feld wird der Liste hinzugefügt.

d) Klicken Sie nun in der neuen Zeile an, bei welchen Workflowschritten dieses Feld befüllt werden soll:
- *Internes Antwort-Feld*: Bei der Antwort innerhalb einer Organisation
- *Externes Antwort-Feld*: Bei der Antwort an einen Benutzer in einer anderen Organisation
- *Interne Weiterleitung*: Bei der Weiterleitung innerhalb einer Organisation
- *Externe Weiterleitung*: Bei der Weiterleitung an einen Benutzer in einer anderen Organisation
- *Internes Zurückschicken*: Beim Zurückschicken der Rückfrage innerhalb einer Organisation
- *Externes Zurückschicken*: Beim Zurückschicken der Rückfrage an einen Benutzer in einer anderen Organisation

e) Klicken Sie rechts außen auf *Speichern*.

⇨ Das neue Feld wurde nun dem Dialogfeld hinzugefügt.

4.3.8 Standard-Sucheinstellungen

Hier können Sie für die Rollen

- Projektmanager,
- Kunde und
- Übersetzer

die diversen Default-Häkchen für die Suchoptionen setzen. Für diese Funktion sind Projektmanager und Administrator berechtigt.

4.3.9 Projektmanagement

Dieser Bereich ist abhängig von Ihrer Art der Implementierung. Falls Sie mit einem Projektmanagement-System verbunden sind, wird dieser Bereich vollständig automatisch vom Projektmanagement-System übernommen. Falls Sie über Standalone mit eigener Konfiguration in smartQuery lizenzieren, können Sie hier Projekte definieren.

Hinweis: smartQuery benötigt mindestens ein Projekt, da alle Rückfragen mit Projekten verbunden sind. Bei sehr einfachen Konfigurationen ist es natürlich möglich, nur ein einziges Projekt anzulegen.

Zum Erstellen eines neuen Projekts gehen Sie wie folgt vor:

a) Klicken Sie auf *Neues Projekt anlegen*.

b) Geben Sie den *Namen* des Projekts ein.

c) Geben Sie ein *Endtermin* des Projekts ein. Dieses wird für Benachrichtigungen benötigt.

d) Wählen Sie eine *Kunden-Organisation* und den dazugehörigen *Kunden-Kontakt* aus.

e) Falls Sie Projektvorlagen definiert haben (siehe unten), können Sie diese hier auswählen und auf dessen Grundlage Ihr konkretes Projekt erstellen.

f) Klicken Sie auf *Neu erstellen*.

g) Das Projekt wird geöffnet und Sie können Sprachkombinationen und Projektdateien festlegen. Diese werden benötigt, da Rückfragen sprachspezifisch gespeichert werden, und auch ein Bezug auf verschiedene Projektdateien möglich ist, sofern dies gewünscht ist.

h) Klicken Sie auf *Neue Sprachrichtung einfügen*.

i) Wählen Sie die Ausgangs- und Zielsprache sowie die Übersetzerorganisation für das Projekt aus.

j) Klicken Sie auf *Hinzufügen*.

   ⇨ Die neue Sprachkombination wird in der Liste angezeigt. Natürlich können Sie auch z.B. mehrere Übersetzerorganisationen für dieselbe Sprache hinzufügen.

k) Geben Sie in der Liste der *Projektdateien* die im Projekt bearbeiteten Dateien ein. Mehrere Dateien können Sie mit Strickpunkt (;) trennen.

l) Unter *Zugehörige Gruppen* und *Benutzer* können Sie weitere projektbeteiligte Projektmanager, sowie Hauptkontakte und Spezialisten beim Kunden definieren, die später in diesem Projekt aktiv mitwirken können.

m) Klicken Sie auf *Speichern*.

⇨ Das Projekt wird nun angelegt. Sie können jederzeit die Einstellungen des Projekts wieder überarbeiten, z.B. um eine neue Sprachkombination oder Datei einzufügen.

Bestehendes Projekt importieren

Falls Sie über eine Schnittstelle zu einem PM-System verfügen können Sie hier bestehende Projekte aus diesem System importieren. Gehen Sie dabei wie folgt vor:

a) Klicken Sie auf *Bestehendes Projekt importieren*.

b) Wählen Sie einen *zugehörigen Kunden*.

c) Um die Trefferliste einzuschränken können Sie hier weitere Filteroptionen eingeben:

d) *Datum (von)*: Hier werden nur Projekte aufgelistet die ab einem bestimmten Zeitpunkt erstellt wurden. (*Auch abgeschlossene Projekte anzeigen:* Hier können Sie zusätzlich Ihre abgeschlossenen Projekte anzeigen.), oder

e) Sie suchen konkret nach bestimmten Projekt IDs.

f) Die Liste der gefundenen Projekte wird angezeigt aus dem Sie ein Projekt importieren können.

g) Klicken Sie auf *Zugehörige Übersetzer Importieren/Verwenden* wenn Sie diese Benutzer aus ihrem PM-System mitimportieren möchten (oder wenn schon in smartQuery angelegt, diese Benutzer für das Projekt verwenden möchten).

h) Klicken Sie auf *Importieren*. Das Projekt wird in der Liste angezeigt. Klicken Sie auf dieses Projekt um weitere Einstellungen vorzunehmen.

⇨ Sollten sich Projektdaten im externen System geändert haben, dann klicken Sie auf *Synchronisieren* um diese auch in smartQuery zu aktualisieren.

Projektvorlagen

Um Projekte effizienter erstellen zu können, haben Sie die Möglichkeit Projektvorlagen zu definieren. Klicken Sie dazu auf das Untermenü *Projektvorlagen*. Hier können Sie Ihre Vorlagen definieren und speichern. Wenn Sie nun ein neues Projekt für einen Bestimmten Kunden erstellen möchten, können Sie unten aus einer Drop-Down-Liste die entsprechende Vorlage auswählen und auf deren Grundlage Ihr Projekt einrichten.

4.3.9.1 Projekt schließen

Wenn ein Projekt abgeschlossen ist, sollte es für Rückfragen gesperrt werden. Dafür schließen Sie das Projekt in smartQuery.

So schließen Sie ein Projekt in smartQuery:

a) Doppelklicken Sie in der Liste der Projekte das gewünschte Projekt, oder markieren Sie es und klicken rechts außen auf *Bearbeiten*.

   ⇨ Das Projekt wird nun angezeigt.

b) Klicken Sie ganz unten auf *Projekt schließen*.

⇨ Das Projekt wird nun als geschlossen markiert. Sie können es mit *Projekt neu öffnen* jederzeit auch wieder für Rückfragen aktivieren.

⇨ Nach Rückfragen eines geschlossenen Projektes kann weiterhin gesucht werden. Um diese Rückfragen zu bearbeiten, müssen Sie jedoch das Projekt neu öffnen.

4.3.10 quickTerm-Einrichtung

smartQuery kann terminologische Rückfragen als Termanträge in quickTerm anlegen.

In diesem Bereich können Sie festlegen, welche Informationen aus smartQuery in die Termanträge für quickTerm übergeben werden sollen. Dazu definieren Sie die Ziel-Termbank sowie das Mapping der Felder.

Zum Festlegen des quickTerm-Mappings gehen Sie wie folgt vor:

a) Wählen Sie den betreffenden Kunden aus.

b) Geben Sie die Verbindungsdaten zum entsprechenden quickTerm-Server an. Die Syntax dafür lautet http://servername:8020/QTService, also inklusive „QTService“ am Ende.

c) Klicken Sie auf *Verbindung testen*.

   ⇨ Die Verbindung zum quickTerm Server wird getestet.

d) Geben Sie den quickTerm-Benutzernamen und das Passwort für den Benutzer ein, unter dessen Konto die Termanträge eingereicht werden sollen.

e) Klicken Sie auf *Verbinden*.

   ⇨ smartQuery loggt sich nun unter diesem Konto in quickTerm ein.

f) Wählen Sie die Ziel-Termbank aus. Angezeigt wird die Liste aller Termbanken, auf die der gewählte quickTerm-Benutzer Zugriff hat.

   ⇨ smartQuery liest nun die Datenbankfelder für das Mapping ein und stellt diese in einer Baumansicht dar.

g) Sie können nun jedem Feld der Termbank ein oder mehrere Felder aus smartQuery zuweisen. Sie können dazu den Feldnamen direkt eingeben, oder auf die Checkbox klicken und rechts das Ziel-Feld auswählen.
   - Die Auswahlliste enthält alle Felder, die in der Feld-Konfiguration für

quickTerm freigeschalten sind.
- Es ist auch möglich, fixe Strings und zusammengebaute Felder zu übertragen, indem Sie den gesamten Ausdruck in geschwungene Klammern und das Feld zwischen $-Zeichen stellen, zum Beispiel: *{Angelegt am $CreatedBy$ um $CreatedAt$}*.
- Sie können auch mehrere Instanzen eines Feldes im Termantrag anlegen, indem Sie z.B. zwei smartQuery-Felder auf dasselbe Feld in quickTerm mappen und mit umgekehrten Schrägstrichen (\) trennen. Dieser String, z.B.: *{$Note$\|\|$Context$}* legt das entsprechende Feld (z.B. *Anmerkung*) zwei Mal im Termantrag an und schreibt einmal die Note und einmal den Kontext aus smartQuery hinein.

h) Unter Feldzuordnung legen Sie noch die Zuordnung der Sprachen fest. Dazu sehen Sie links in der Tabelle alle Sprachen, die in smartQuery konfiguriert sind. Rechts daneben können Sie die entsprechende Sprache aus der Termbank wählen.

i) Abschließend klicken Sie auf *Speichern*.

   ⇨ Damit ist die Konfiguration der quickTerm-Schnittstelle für diesen Kunden abgeschlossen.